

homebanking mode d'emploi

version 3.0

table des matières

bienvenue chez homebanking

Grâce à homebanking, vous pouvez effectuer toutes vos opérations bancaires vous-même : au départ de n'importe quel ordinateur, à tout moment du jour ou de la nuit (excepté entre le samedi 22h et le dimanche 6h).

homebanking vous offre un éventail de possibilités d'opérations et de consultations en ligne :

- Consulter le solde de vos comptes
- Consulter et/ou payer électroniquement vos documents et vos factures avec Zoomit
- Effectuer des virements (européens)
- Consulter l'historique de vos opérations
- Consulter et gérer vos cartes de crédit
- Télécharger vos extraits de compte et duplicatas
- Introduire des ordres permanents
- Gérer des épargnes automatiques
- Consulter les opérations enregistrées
- Demander un rapport personnalisé
- Ouvrir un nouveau compte d'épargne
- Consulter un aperçu détaillé de tous les produits d'épargne et de placement
- Consulter des opérations sur titres
- Effectuer un versement complémentaire pour une assurance-épargne ou pour une assurance-placement
- Gérer Mobile banking
- Demander ou gérer une carte maxi prepaid
- etc.

Toutes les fonctionnalités homebanking sont abordées dans ce manuel. Vous avez ainsi l'occasion de vous familiariser, pas à pas, avec les opérations bancaires par Internet. Avant même de vous en rendre compte, vous maîtriserez les opérations les plus utilisées.



Pour plus d'informations sur les opérations sur titres, consultez le manuel homebanking titres: https://www.axa.be/ab/FR/espace-client/homebanking/guide-dutilisation-et-demos/Pages/guide-dutilisation.aspx

AXA Banque vous souhaite beaucoup de plaisir à l'utilisation de homebanking!

utiliser homebanking

homebanking vous garantit de pouvoir effectuer vos opérations bancaires dans un confort absolu. Une fois votre demande déposée auprès de votre agent bancaire AXA et votre lecteur de cartes reçu, vous pouvez immédiatement utiliser homebanking. Évidemment, vous devez disposer d'une carte bancaire AXA et d'un code secret.

Lisez cette introduction en vue de vous préparer de manière optimale à votre expérience homebanking. Vous apprendrez ainsi en un coup d'œil :

- Ce dont vous avez besoin pour utiliser homebanking
- Comment ouvrir une session homebanking
- Ce que vous trouverez sur la fenêtre homebanking

ce dont vous avez besoin pour utiliser homebanking

Pour accéder à homebanking, votre ordinateur doit satisfaire à la configuration requise. En outre, vous avez besoin d'un lecteur de cartes et d'une carte bancaire AXA (et de son code secret).

quelle est la configuration requise de votre ordinateur ?

Avant de démarrer avec homebanking, il est très important que vous vérifiez si votre PC présente la configuration requise et que vous disposez des logiciels requis.

Vous devez vérifier notamment si vous disposez de aspects suivants:

Pour un **PC Windows**:

- Un operating system Windows soutenu par Microsoft
- Pour un traitement optimal des données, une ligne à haut débit (ADSL ou câble) est conseillée
- Si sans fil : à sécuriser via encryptage WEP WPA ou WPA2
- Un programme antivirus actualisé
- Un firewall actif est vivement conseillé
- Le PC doit être exempt de Spyware
- Adobe Reader min. version 9.0
- Navigateur Internet:
  - Microsoft Internet Explorer min. version 7
  - Google Chrome min. version 27
  - Firefox min. version 22
  - Safari min. version 5.1
  - Les versions Bèta ou les versions non officielles de ces navigateurs Internet ne sont pas supportées
  - Autres navigateurs sont éventuellement compatibles mais ne sont pas encore soutenus par AXA Banque

Pour un **Apple Mac**:

- Un operating system soutenu par Apple
- Pour un traitement optimal des données, une ligne à haut débit (ADSL ou câble) est conseillée
- Si sans fil : à sécuriser via encryptage WEP WPA ou WPA2
- Un programme antivirus actualisé

- Un firewall actif est vivement conseillé
- Le PC doit être exempt de Spyware
- Adobe Reader min. version 9.0
- Navigateur Internet:
  - Safari min. version 5.1
  - Google Chrome min. version 27
  - Firefox min. version 22
  - Les versions Bèta ou les versions non officielles de ces navigateurs Internet ne sont pas supportées
  - Autres navigateurs sont éventuellement compatibles mais ne sont pas encore soutenus par AXA Banque

comment obtenir un lecteur de cartes ?

Lorsque vous demandez un accès à homebanking à votre agent bancaire AXA, ce dernier vous remettra gratuitement votre premier lecteur de cartes. En cas de problèmes de fonctionnement de votre appareil suite à un défaut interne (par ex. pile usée), vous pouvez obtenir, sans frais, un autre lecteur de cartes.

Si vous souhaitez disposer d'un deuxième lecteur de cartes, vous pouvez commander un appareil supplémentaire au prix de 25 EUR TVA comprise. De même en cas de perte, de vol ou de dommages (externes), vous pouvez demander un nouveau lecteur de cartes à votre agent bancaire AXA. Pour trouver le point de vente AXA le plus proche de chez vous, vous pouvez consulter la liste des points de vente AXA sur la base de votre code postal ou du nom de votre commune.

comment ouvrir une session homebanking

Pour ouvrir une session homebanking:

- Rendez-vous sur le site www.axa.be et cliquez en haut à droite sur le bouton rouge homebanking
- Cliquez au milieu de la page suivante sur le bouton rouge Démarrez Homebanking

La page d'ouverture de session vous indique pas à pas comment accéder à homebanking à l'aide de votre carte bancaire AXA et de votre lecteur de cartes.



numéro de carte

Le format du numéro de votre carte est le suivant: 6703 xxxx xxxx xxxx x Nx.
Vous le trouverez sur votre carte AXA:



enregistrer le numéro de carte sur cet ordinateur :

- Pour enregistrer votre numéro de carte sur votre ordinateur, vous devez cocher la case prévue à cet effet. Lors de la prochaine ouverture de session avec cette carte, votre numéro de carte sera automatiquement complété.
- Si d'autres personnes ont accès à l'ordinateur, nous vous conseillons de ne pas cocher cette option. Si chaque utilisateur de l'ordinateur dispose d'un profil personnel, vous pouvez enregistrer votre numéro de carte sans crainte sous votre profil.



Conseil

Si des modifications fonctionnelles sont faites dans homebanking, vous en êtes informé lors de votre prochaine ouverture de session.

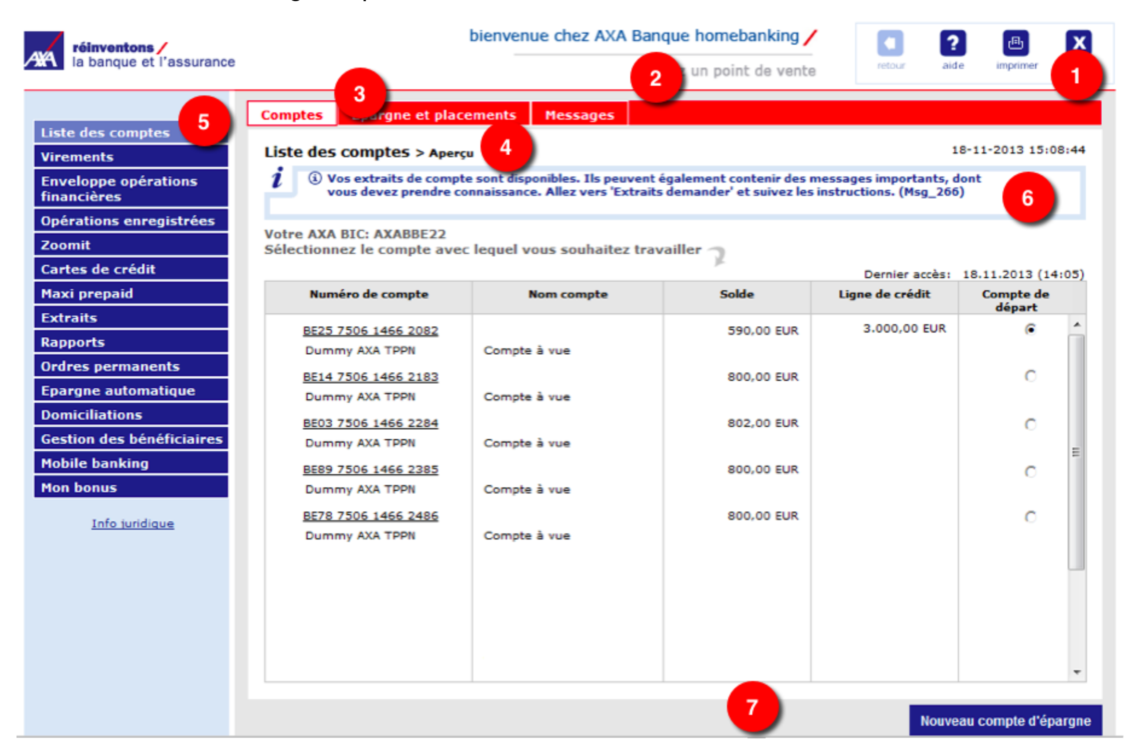
Cliquez sur **OK** pour quitter cette page.

Cliquez sur **Lire plus tard** pour faire réapparaître cette page lors de votre prochaine ouverture de session (maximum 3 fois).

ce que vous trouverez sur la fenêtre homebanking

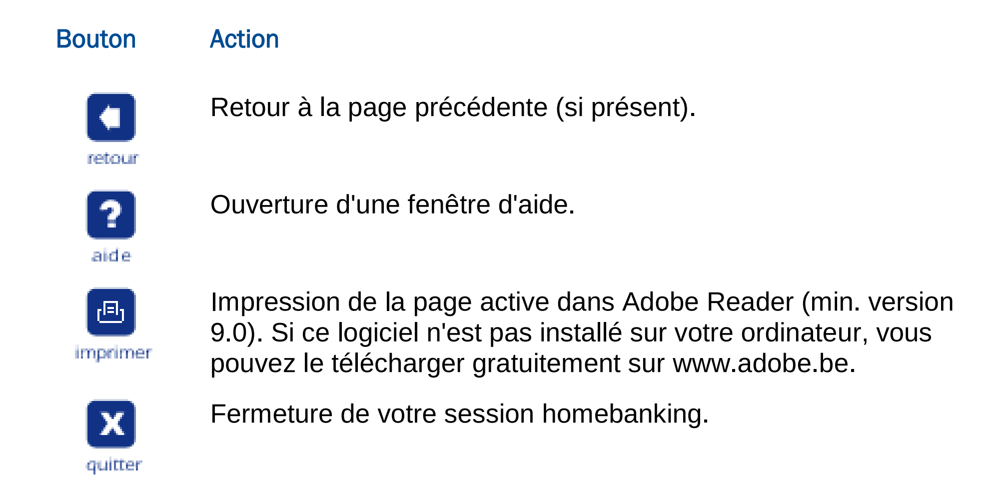


La fenêtre homebanking comprend les éléments suivants :



1. boutons fixes

Vous trouverez, dans le coin supérieur droit, 4 boutons d'action qui seront activés ou non en fonction de la page dans laquelle vous vous trouvez.



Bouton	Action
retour	Retour à la page précédente (si présent).
aide	Ouverture d'une fenêtre d'aide.
imprimer	Impression de la page active dans Adobe Reader (min. version 9.0). Si ce logiciel n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez le télécharger gratuitement sur www.adobe.be.
quitter	Fermeture de votre session homebanking.

2. trouver votre point de vente AXA

Cette fonction de recherche vous permet de trouver un point de vente AXA non loin de chez vous. En outre, elle vous offre aussi la possibilité de vérifier quel point de vente dispose d'un distributeur public et/ou d'un AXA SelfService.

3. onglets

Les onglets vous donnent accès aux différentes sections de homebanking.

4. titre de page

Cette zone indique à gauche le menu (et le sous-menu) où vous vous trouvez et à droite la date et l'heure.

5. barre de menu

La barre de menu vous permet d'accéder aux menus inhérents à l'onglet sélectionné. Un menu peut contenir des sous-menus. En cliquant sur les menus, vous pouvez cacher ou montrer les sous-menus. Vous ne pouvez pas ouvrir plus qu'un menu avec ses sous-menus à la fois. Si vous ouvrez un nouveau menu, les autres sous-menus se ferment.

6. zone de messages

La zone de messages s'affiche en haut de la page une fois la session ouverte. Selon le menu dans lequel vous vous trouvez, vous verrez apparaître des messages urgents.

Il existe différents types de messages. Si, par exemple, s'affiche, cela signifie que vos extraits sont disponibles et peuvent être téléchargés. Si vous voyez , vous avez un message d'erreur : vous avez peut-être omis de remplir un champ obligatoire.

Vous pouvez ouvrir ou ouvrir cette zone quand bon vous semble en cliquant sur .

7. boutons d'action en bas

L'action que vous pouvez accomplir dépend du menu dans lequel vous vous trouvez.

travailler en toute sécurité par homebanking

homebanking vous offre la possibilité d'effectuer vos opérations bancaires dans un environnement sûr à 100%. Le système à lecteur de cartes et la signature électronique assurent la protection de vos opérations en ligne contre les techniques les plus récentes en matière de phishing, de piratage et de criminalité sur Internet en général.

Vous pouvez effectuer des opérations électroniques grâce au code que vous indique le lecteur de cartes. Vous pouvez sauvegarder les bénéficiaires au profit de qui vous effectuez fréquemment des opérations. Vous confirmez alors également leurs données à l'aide d'une signature électronique. Les opérations au profit de bénéficiaires enregistrés atterrissent dans une enveloppe que vous ne devez signer qu'une seule fois.

Vous devez également prendre en considération la limite journalière et la limite de transaction du homebanking. Par mesure de sécurité, ces limites quotidienne et de transaction sont inférieures pour les mineurs.



Conseil

Pour de plus amples informations sur la sécurité de homebanking, rendez-vous sur le site web de AXA: http://www.axa.be/hb/fr/hb_info_veiligheid.html

le lecteur de cartes

fonctionnement du lecteur de cartes pour homebanking

Associé à votre carte bancaire AXA et à votre code secret, ce lecteur de cartes vous permet d'accéder à homebanking. Vous utilisez également le lecteur de cartes pour confirmer des opérations à l'aide d'une signature électronique.

Lorsque vous employez le lecteur de cartes, vous pouvez toujours suivre à l'écran des explications détaillées pas à pas de ce que vous devez faire.

Le lecteur de cartes ne comporte pas de bouton on/off : il s'allume automatiquement lorsque vous y introduisez votre carte bancaire AXA.

Le lecteur de cartes génère à chaque fois un **code unique** qui ne peut être utilisé qu'une seule fois. Ensuite, ce code unique ne présente plus aucune utilité pour les opérations suivantes. Le lecteur de cartes n'étant pas connecté à l'ordinateur ou à l'Internet, aucune donnée générée ne peut être copiée ou volée par des individus malintentionnés.



Attention

Après trois erreurs successives lors de l'introduction de votre code secret, votre carte bancaire AXA se bloquera. La mention Pin blocked s'affiche alors sur votre lecteur de cartes. Vous pourrez réactiver votre carte auprès de votre agent bancaire AXA ou dans un distributeur public :

1. Insérez votre carte bancaire AXA dans le distributeur.
2. Choisissez l'option **Mise à jour carte**.
3. Introduisez correctement votre code secret.

Il n'est pas possible de débloquer une carte bancaire AXA dans un terminal AXA SelfService.

autres fonctions du lecteur de cartes

Lorsque vous appuyez sur la touche INFO à plusieurs reprises, le lecteur de cartes affiche les informations suivantes :

- Le solde Proton
- Les 5 dernières opérations Proton (si disponibles)
- Le numéro EPCI (il s'agit du numéro de certification de l'appareil)
- Le niveau de chargement des piles
- La version du lecteur de cartes

confirmer une opération

Dans homebanking, vous êtes invité à confirmer vos opérations avant de les exécuter. Pour ce faire, vous devez saisir votre signature électronique.

Si vous effectuez souvent des opérations au profit des mêmes bénéficiaires, vous pouvez enregistrer leurs données. Ensuite, ces opérations aboutissent dans une enveloppe ('Enveloppe opérations financières) que vous ne devez signer qu'une seule fois. Si le bénéficiaire n'est pas enregistré, vous devez d'abord signer chaque opération séparément. Ensuite, les opérations sont transférées vers l'enveloppe des opérations financières.

opération au profit d'un bénéficiaire enregistré

Le numéro de compte et les données du bénéficiaire sont indiqués à l'avance dans homebanking et signés électroniquement. Pour ce faire, rendez-vous dans le menu Gestion des bénéficiaires.

Les virements sont enregistrés dans l'enveloppe opérations financières.

Ils peuvent être confirmés en une seule fois durant la même session. Pour ce faire, il suffit de suivre les instructions s'affichant à l'écran et sur le lecteur de carte.

opération au profit d'un bénéficiaire non-enregistré

Si le bénéficiaire n'est pas enregistré, vous devez apposer, pour chaque opération, votre signature électronique séparément à l'aide du lecteur de cartes. Suivez les instructions s'affichant à l'écran. Ensuite les opérations sont transférées vers l'enveloppe des opérations financières.



Conseil

Pour annuler l'opération, cliquez sur **Annuler**. La page précédente réapparaît alors.

limites des opérations effectuées par homebanking

Si vous effectuez des opérations par homebanking, vous devez tenir compte d'une limite quotidienne et d'une limite par transaction. Par mesure de sécurité, ces limites quotidiennes et de transactions sont inférieures pour les mineurs.

limite quotidienne

Certaines opérations électroniques sont soumises à une limite journalière valable pour tout contrat de homebanking.

Le système de homebanking calcule la limite quotidienne sur la base de la création et de la modification des opérations suivantes :

- Virements (avec et sans date mémo ou date d'exécution souhaitée)
- Ordres permanents
- Ordres d'épargne à montant fixe

Vous pouvez demander à votre agent bancaire AXA d'adapter votre limite quotidienne.

limite par transaction

Outre la limite quotidienne, vous devez également tenir compte de la limite par transaction. Il s'agit du montant maximal que vous pouvez introduire par opération effectuée par Homebanking.



En savoir plus

Vous pouvez consulter un aperçu récent de tous les montants limite sur le site AXA.



comptes

liste des comptes

Dans la **Liste des comptes**, vous avez un aperçu de tous vos comptes AXA que vous pouvez consulter par homebanking.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Consulter l'aperçu de vos comptes
- Consulter électroniquement vos documents et vos factures avec Zoomit
- Établir un compte de départ
- Consulter l'historique d'un compte
- Ouvrir un nouveau compte d'épargne



Conseil

Si Zoomit vous propose des documents à payer, ceci est indiqué dans la boîte à message en haut de la page. Via le menu Zoomit vous pouvez consulter ces documents et les payer directement via homebanking.

consulter l'aperçu de vos comptes

Le menu **Liste des Comptes** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de tous les comptes AXA que vous pouvez consulter par homebanking.

aperçu

Pour chaque compte, vous pouvez consulter les informations suivantes :

- Le numéro de compte
  Tous les comptes du donneur d'ordre sont montrés comme IBAN (International Bank Account Number).
- Le nom du titulaire
  Le cas échéant, le nom du co-titulaire est affiché (si vous êtes marié ou cohabitant).
- Le type de compte (compte à vue, compte d'épargne, compte professionnel...)
  Le cas échéant, le nom du compte est affiché (si vous avez donné un nom au compte via votre agence bancaire AXA).
- Le solde
- L'éventuelle ligne de crédit
- Le compte de départ sélectionné



Conseil

Un IBAN est composé de la façon suivante:

- Un code pays de deux caractères (BE pour la Belgique) et un numéro de contrôle de deux chiffres, suivis par une espace.
- Le numéro de compte national, en groupes de 4 chiffres, séparés par des espaces (p.ex. les 12 chiffres de votre numéro de compte belge actuel).

zoomit

En cliquant sur l'icône à côté du numéro de compte, vous pouvez consulter la version électronique des documents et des factures dans l'application Zoomit. Celle-ci vous présente un aperçu des différents documents disponibles pour le numéro de compte sélectionné. Pour chaque document, vous voyez s'afficher le nom de l'expéditeur, la référence, la date de paiement et le montant.

Vous pouvez aussi consulter l'aperçu des documents par expéditeur.

Vous trouverez davantage d'informations dans l'application Zoomit.



Attention

- Vous avez uniquement accès aux comptes AXA sur lesquels vous avez un droit d'action exclusif en qualité de titulaire, co-titulaire, mandataire, d'administrateur légal ou tuteur. Si vous avez par exemple procuration sur le compte d'épargne de vos enfants, vous y aurez également accès par homebanking.
- Si un compte a plusieurs titulaires (par ex. un époux et une épouse), l'utilisateur de homebanking a, dans ce cas, besoin d'une procuration des autres co-titulaires du compte pour pouvoir effectuer seul des opérations.
- Pour de plus amples informations sur vos possibilités d'accès, vous pouvez toujours contacter le point de vente AXA le plus proche.



Conseil

Vous souhaitez que certains comptes n'apparaissent pas dans l'application Homebanking? Passez chez votre point de vente AXA afin d'exclure un certain compte de votre environnement homebanking.

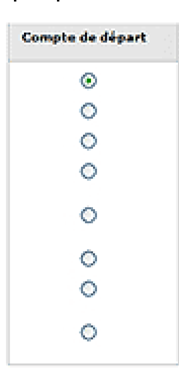
établir un compte de départ

Le compte de départ est le compte que vous utilisez le plus fréquemment et qui figure dès lors en tête de la **Liste des Comptes**. Tant que vous ne sélectionnez pas un autre compte lorsque vous effectuez une opération, ce compte est utilisé par défaut pour toutes les opérations.

Lorsque vous sélectionnez un autre compte pour une opération (ou une consultation), le compte sélectionné est utilisé par défaut pour toutes les transactions suivantes. Ce compte demeure votre compte de travail dans la session en cours, jusqu'au moment où vous en sélectionnez un autre. Lors de la prochaine session, votre compte de départ sera à nouveau utilisé par défaut.

établir un compte de départ

Pour choisir ou modifier un compte de départ, il vous suffit de cocher la case à côté du compte de votre choix dans la **Liste des Comptes**. homebanking indiquera par défaut ce compte en tête de liste tant durant la session en cours que pendant les sessions ultérieures.



consulter l'historique d'un compte

Pour consulter l'historique d'un compte, cliquez sur le compte de votre choix dans la **Liste des Comptes**. L'historique contient une liste de toutes les transactions sur ce compte qui ont eu lieu au cours des 150 derniers jours.

Par défaut, vous voyez apparaître les 50 opérations les plus récentes. Pour consulter les 50 opérations suivantes, cliquez sur **Suivant**. Pour retourner aux 50 opérations précédentes, cliquez sur **Précédent**.

Si vous souhaitez consulter l'historique d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant **Numéro de Compte**.

Pour chaque compte, vous voyez :

- La date de l'opération: la date de l'exécution de l'opération
- Une description de chaque opération
- Le numéro de compte de la contrepartie (si d'application).
  Les comptes sont montrés comme IBAN (International Bank Account Number).
- Le montant
  En cliquant sur le montant, vous pouvez consulter le détail de l'opération.
- Le solde

Ici vous pouvez:

- Consulter le detail d'une opération
- Consulter l'historique en utilisant des critères de sélection
- Demander des rapports

consulter le detail d'une opération

Pour consulter l'aperçu détaillé d'une opération, cliquez sur un montant repris dans la page **Consulter l'historique** > **Aperçu** de l'onglet **Comptes**.

Une page reprenant les données suivantes s'affiche :

- Le numéro de compte, le nom du (co)titulaire et le type de compte
  Le compte est montré comme IBAN (International Bank Account Number).
- Le BIC (seulement s'il s'agit d'un virement européen)
- Les données détaillées de l'opération :
  - La date de comptabilisation : la date à laquelle l'opération a été comptabilisée par AXA
  - La date de l'opération : la date à laquelle l'opération a été exécutée

- La date de valeur: la date à laquelle l'intérêt est calculé
- Le montant
- Le numéro de compte et les coordonnées de la contrepartie (si d'application)
  Le compte est montré comme IBAN (International Bank Account Number).
- Les communication(s) (si d'application)
- La référence donneur d'ordre (seulement s'il s'agit d'un virement européen)

Pour retourner à l'aperçu des opérations, cliquez sur **Retour**.

consulter l'historique en utilisant des critères de sélection

Pour des opérations effectuées au maximum au cours des 5 dernières années à partir du 16 octobre 2011 vous pouvez définir une recherche à partir de la page **Consulter l'historique** > **Aperçu**. Ici vous cliquez sur **Recherche**.

Vous pouvez définir votre recherche à l'aide des critères de recherche. Vous pouvez les combiner afin d'affiner votre recherche.

- **Compte** : choisissez dans le menu déroulant le compte pour lequel vous souhaitez rechercher des opérations.
- **Type** : indiquez le type d'opérations que vous recherchez (versements, remboursements ou les deux).
- **Période** : indiquez les dates de début et de fin de la période dans laquelle vous souhaitez effectuer une recherche. Choisissez une période déterminée dans la liste déroulante ou entrez le(s) numéro(s) d'extrait.
- **Montant** : indiquez le montant minimal et le montant maximal ou le montant exact des opérations que vous recherchez.
- **Contrepartie** : indiquez le numéro de compte de la contrepartie ou cliquez sur afin de sélectionner le numéro d'un bénéficiaire (déjà sauvegardé).
- Texte libre : saisissez éventuellement du texte libre pour faire une recherche.



Par défaut la periode est déterminée pour les 150 derniers jours. La période maximale est 1 an.

Pour des comptes avec plus de 5000 transactions par année, la période maximale est d'un mois.

Si vous cliquez sur **Confirmer**, un aperçu apparaît avec toutes les opérations répondantes à vos critères de sélection.

La page de sélection vous permet aussi de :

- Revenir à la page initiale proposant les critères de sélection en cliquant sur le bouton Effacer tout. Vous pouvez alors définir une nouvelle recherche.
- Retourner à l'aperçu de tous vos comptes, indépendamment des critères de sélection, en cliquant sur Retour.

demander des rapports

A partir de la page **Consulter l'historique** > **Aperçu** vous pouvez également demander des rapports en format PDF ou CSV. Pour cela, cliquez sur **Rapport PDF** ou **Rapport CSV.**

De cette façon vous pouvez sauver un rapport avec les opérations des 150 derniers jours sur votre ordinateur. Si vous avez déjà effectué une recherche, le rapport ne contient que les opérations qui répondent à vos critères de recherche.

télecharger des rapports

Vous pouvez telecharger des rapports demandés sous **Comptes** > **Rapports**. Le rapport reste disponible pendant dix jours.

ouvrir un nouveau compte d'épargne

A partir de la **Liste des Comptes** vous pouvez ouvrir un nouveau compte d'épargne. L'offre actuelle inclut: le compte d'épargne, le compte EpargnePlus et le compte d'épargne I-plus.

ouvrir un nouveau compte d'épargne

1. Cliquez en bas de la liste des comptes sur le bouton **Nouveau compte d'épargne**.
   L'écran **Ouvrir produit > Etappe 1 de 3 – Choisissez votre produit** 's' ouvre.
2. Sélectionnez le produit de votre choix (par exemple **Compte EpargnePlus**) dans la liste déroulante.
   Vous voyez plus d'information sur le type de produit sous la liste, avec des liens vers le site de AXA.
3. Cliquez sur Confirmer.
   L'écran **Ouvrir produit > Etappe 2 de 3 – Mes préférences** s'ouvre.
4. Choisissez en utlisant les cases de séléction si vous souhaitez prendre une assurance incendies complémentaire (selon le compte d'épargne choisi).
5. Indiquez que vous êtes d'accord avec le règlement général.



Attention

Ceci est obligatoire pour continuer.

6. Dans la liste de choix **Mon agence bancaire AXA** l'agence où votre compte courant est géré est remplie par defaut. Si vous le souhaitez vous pouvez choisir une autre agence déjà connue.
7. Ensuite contrôlez en bas de l'écran vos données personnelles. Cliquez sur **Modifier les coordonnées** pour les adapter. Si tout est correcte, cliquez sur **Ouvrir produit**.
   L'écran **Ouvrir produit > Etappe 3 de 3 – Contrôler et signer** s'ouvre.

confirmer et signer le nouveau compte d'éparge

1. Vérifiez d'abord les données dans la partie supérieure de la page.
2. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur M2.
3. Saisissez le code PIN personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur OK.
4. A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données du virement que vous souhaitez signer. Saisissez ce code « CHALLENGE » sur votre lecteur de cartes et poussez sur OK.
5. A l'écran de l'ordinateur, le numéro de demande du nouveau compte d'épargne s'affiche. Saisissez sur le lecteur de carte ces 6 chiffres et poussez sur OK.

6 Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche OK de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre transaction à AXA Banque.

7 Complétez ce code à l'écran et cliquez sur Confirmer. Le message de confirmation qui apparaît en haut de l'écran, contient le numéro du nouveau compte. Si vous souhaitez encore modifier les données du compte à ouvrir, cliquez sur Retour.

virements

Le menu **Virements** vous permet d'exécuter un virement européen. Le compte du bénéficiaire est un compte belge ou appartient à un autre pays dans la zone SEPA: les 27 états membres de l'Union européenne et l'Islande, Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. Vous utilisez l'IBAN.

Un virement national se fait également à partir d'un formulaire de virement européen.



Conseil

Lorsque vous saisissez un numéro de compte belge classique, l'IBAN et le BIC corrects sont remplis automatiquement.

En savoir plus

Sur le site AXA vous trouvez un aperçu de tous les pays vers lesquels vous pouvez faire des virements.

créer un virement européen

Pour créer un virement européen, vous devez vous rendre à la page **Virements** > **Virement européen** de l'onglet **Comptes**.

Un virement européen introduit par homebanking reçoit une priorité normale. Pour attribuer une autre priorité à un virement, adressez-vous à votre agent bancaire AXA.

Le donneur d'ordre et le bénéficiaire prennent chacun à leur charge leurs propres frais inhérents aux virements européens. Vu la gratuité des opérations effectuées par homebanking, aucuns frais ne vous sont imputés, excepté si vous remplissez les données du bénéficiaire de manière incomplète ou incorrecte.



Attention

- Les champs marqués d'un * sont obligatoires.
- Pour l'encodage de la communication, vous ne pouvez utiliser d'accents ou de symboles (comme * ! " # $ % < > ; _ [ ] € etc.).
- Les symboles suivants sont admis : / - ? : ( ) . , +
- Ne commencez jamais par une barre oblique / ou un tiret -.
- Dans le champ **Référence donneur d'ordre** tous les symboles peuvent être utilisés.

créer un virement européen

1 Complétez les champs suivants :

- Date d'exécution souhaitée: vous ne devez remplir ce champ que si vous souhaitez exécuter le virement à une date ultérieure (min 1 jour et max. 1 an plus tard). Indiquez une date ou choisissez-en une en cliquant sur l'icône .
  À cette date, le montant sera débité du compte du donneur d'ordre.
- **Compte donneur d'ordre** : indique le compte d'où provient le virement. Dans la liste déroulante vous pouvez sélectionner un autre numéro de compte. Pour un virement européen, vous pouvez uniquement utiliser un compte à vue, un compte commercial, Budget Plus ou un crédit de caisse. Le cas échéant, vous voyez également le nom du compte.
- **Montant** : vous pouvez virer au maximum 25.000 EUR vers un compte belge ou étranger.
  - Veuillez ne pas utiliser d'espace ni de point pour encoder des milliers.
  - Pour faire la distinction entre l'euro et l'eurocent, vous pouvez encoder soit une virgule, soit un point. Vous pouvez encoder un maximum de 2 chiffres après la virgule.
- **Bénéficiaire** :
  - Pour choisir un bénéficiaire, cliquez sur à côté du numéro de compte.
    Pour sauvegarder un bénéficiaire, cochez la case **Sauvegarder le bénéficiaire**. Par défaut la case pour enregistrer le bénéficiaire est cochée. Si vous ne souhaitez pas l'enregistrer, il suffit de décocher la case. **IBAN Bénéficiaire**: complétez l'IBAN ou le BBAN sans espaces ni tirets.
    Vous ne pouvez obtenir l'IBAN (International Bank Account Number) qu'auprès du bénéficiaire.



Conseil 1

Lorsque vous saisissez un numéro de compte belge classique (BBAN), l'IBAN et le BIC corrects sont remplis automatiquement.



Conseil 2

Lorsque vous saisissez manuellement le numéro de compte (IBAN ou BBAN) d'un bénéficiaire sauvegardé, les autres champs sont remplis automatiquement.

  - **BIC-Code Bénéficiaire**: complétez ce code sans espaces ni tirets. Pour les virements vers un IBAN belge, le BIC est automatiquement complété. Vous ne pouvez pas le modifier.
    Le BIC (Bank Identifier Code) identifie la banque du bénéficiaire.
  - **Nom et coordonnées** : remplissez ces champs de manière correcte et complète. Dans le cas contraire, la banque du bénéficiaire peut se réserver le droit de différer ou de refuser le paiement. Dans ce cas, des frais vous seront imputés tant par la banque du bénéficiaire que par AXA Banque.
    Contrairement au compte du bénéficiaire, aucune restriction n'est prévue pour l'adresse du bénéficiaire : ce dernier peut être domicilié n'importe où dans le monde.
    Les champs **Adresse** et **Pays** ne sont pas obligatoires, mais si l'adresse est complétée, vous êtes obligé de remplir le pays aussi.



Si le numéro de compte du bénéficiaire est un IBAN et si une donnée adresse est complétée, la Belgique est complétée automatiquement comme pays.

- **Communication** : introduisez un texte libre ou une communication structurée. Pour les virements vers un IBAN non-belge vous pouvez seulement introduire un texte libre.
- **Référence donneur d'ordre**: champ libre. Il n'y a pas de contraintes sur les symboles utilisés.

2 Lorsque vous avez rempli tous les champs obligatoires, cliquez sur **Confirmer**.
Une page récapitulant toutes les données de votre virement s'affiche pour vérification des informations saisies.

confirmer et signer un virement européen

Une page de confirmation résume les données saisies. Elle vous permet de vérifier toutes les informations et de confirmer l'exécution du virement. Ensuite, vous devez signer le virement.

Le mode de confirmation de l'opération varie selon que le bénéficiaire est déjà enregistré ou non.

- Bénéficiaire enregistré :
  - Votre virement est automatiquement sauvegardé dans l'enveloppe des opérations financières. Ensuite, vous pouvez immédiatement créer un nouveau virement ou signer l'enveloppe.
  - En outre, durant votre session, vous pouvez à tout moment consulter l'aperçu des opérations déjà enregistrées dans l'enveloppe et éventuellement les signer.
- Bénéficiaire non enregistré :
  - Pour des raisons de sécurité, vous devez confirmer et signer chaque virement séparément dans la même page.
  - Suivez les instructions affichées à l'écran, indiquez le code RESPONSE de votre lecteur de carte et cliquez sur **Confirmer**.
  - Ensuite les virements confirmés sont transférés également vers l'enveloppe des opérations financières, pour une validation supplémentaire.

Si vous ne souhaitez pas encore confirmer le virement :

- Vous pouvez le modifier en cliquant sur **Annuler**. La page de saisie du virement s'affiche alors à nouveau. Apportez les corrections nécessaires.
- Pour revenir à la page de saisie de départ, cliquez sur **Effacer tout**.



Attention

Pour les **mineurs d'âge**, des limites de transaction sont définies et il n'est pas possible d'effectuer de virements au départ d'un compte d'épargne. Ils ne peuvent donc pas confirmer une transaction lorsque la limite de transaction est dépassée ni un virement depuis leur compte d'épargne.

signer un virement européen séparément

Pour confirmer un virement vers un bénéficiaire qui n'a pas encore été enregistré, vous devez signer l'opération électroniquement avec un code « RESPONSE ». Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1 Vérifiez d'abord les données de votre virement dans la partie supérieure de la page.

2 Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.

3 Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.

4 A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données du virement que vous souhaitez signer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de cartes et poussez sur **OK**.

5 Saisissez sur le lecteur de carte les chiffres du compte bancaire du bénéficiaire que vous voyez à l'écran et poussez sur **OK**. De cette façon, le destinataire choisi est directement traité dans votre signature électronique.

6 Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche **OK** de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre transaction à AXA Banque.

7 Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.

Si vous ne souhaitez pas encore signer le virement :

- Pour revenir au résumé de votre transaction, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez encore vérifier toutes les informations de votre transaction.
- Pour modifier la transaction, cliquez de nouveau sur **Annuler** dans cette page. La page de saisie s'affiche à nouveau.



Attention

- Le virement n'est transmis qu'après que vous avez reçu un message de confirmation lors de la signature individuelle.
- Avant que l'opération soit exécutée, elle est transférée d'abord dans l'enveloppe des opérations financières, où elle est confirmée définitivement par une signature supplémentaire.
- La transmission n'a lieu que si le virement répond entre autres aux conditions suivantes : solde suffisant, compte non bloqué, etc.
- Si le solde du compte du donneur d'ordre est insuffisant, le virement sera de nouveau présenté pour exécution pendant cinq jours avant d'être définitivement refusé. Vous pouvez consulter ces virements dans le menu **Opérations enregistrées > Refusées**.

enveloppe opérations financières

L'enveloppe opérations financières permet de visualiser les opérations enregistrées dans l'enveloppe durant la session et non encore signées pour exécution. Elle présente l'avantage de vous permettre de signer et de confirmer en une seule fois toutes les opérations qu'elle contient au profit de tous les bénéficiaires.

Pour des virements au profit de bénéficiaires enregistrés la signature de l'enveloppe des opérations financières compte comme seule validation; pour des virements au profit de bénéficiaires non-enregistrés cela constitue une validation supplémentaire après la signature individuelle de chaque virement.

Les opérations non-signées restent disponibles dans votre enveloppe pendant 48 heures. Vous pouvez donc terminer votre session et signer les opérations plus tard.

aperçu de l'enveloppe opérations financières

Vous pouvez consulter l'aperçu à la page **Enveloppe opérations financières** > **Liste** de l'onglet **Comptes**.
À chaque fois que vous ajoutez une nouvelle opération à l'enveloppe, vous obtenez aussi un aperçu.

Cet aperçu vous permet de créer directement un nouveau virement classique via le bouton **Nouveau virement** ou de **Signer** l'ensemble de l'enveloppe pour exécution.

confirmer les opérations dans l'enveloppe

Confirmez l'opération pour que les virements soient exécutés. Pour ce faire, signez l'enveloppe.

1. Cliquez sur **Signer**.
   Vous voyez alors à l'écran un aperçu de toutes les opérations contenues dans l'enveloppe, leur somme totale et un récapitulatif de vos données bancaires personnelles.
2. Vérifiez toutes les informations affichées à l'écran, puis cliquez sur **Confirmer**. Une page s'affiche, qui vous permet de signer électroniquement en une seule fois toutes les données confirmées.

signer des opérations pour exécution dans l'enveloppe

Vous pouvez facilement signer en une seule fois toutes les transactions financières.

1. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.
2. Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.
3. A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche, un nombre de huit chiffres. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données de toutes les transactions financières de l'enveloppe que vous souhaitez signer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de cartes et poussez sur **OK**.
4. Pour des raisons de sécurité et contrôle, vous devez également saisir le **montant total** (sans virgule) sur votre lecteur de carte.
5. Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche **OK** de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base des transactions que vous avez créées. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité vos transactions à AXA Banque.
6. Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.

Si vous ne souhaitez pas encore signer l'enveloppe :

- Pour revenir à l'aperçu, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez alors revérifier toutes les informations des transactions de l'enveloppe.
- Dans la page d'aperçu, vous pouvez ajouter de nouveaux virements ou éventuellement en supprimer.



Conseil

- La transmission n'a lieu que si le virement répond entre autres aux conditions suivantes : solde suffisant, compte non bloqué, etc.
- Si le solde du compte du donneur d'ordre est insuffisant, le virement est de nouveau présenté pour exécution pendant cinq jours avant d'être définitivement refusé. Vous pouvez consulter ces virements dans le menu **Opérations enregistrées > Refusées**.

supprimer des opérations de l'enveloppe

- Pour supprimer une opération, cliquez sur . Le contenu de la page de suppression qui s'affiche dépend du type d'opération que vous souhaitez supprimer.
- Pour supprimer l'opération de l'enveloppe, cliquez sur **Supprimer**. Si vous souhaitez encore le garder dans l'enveloppe et revenir à l'aperçu, cliquer sur **Retour**.

zoomit

Dans le menu **Zoomit** vous trouvez une liste de tous les documents à payer qui vous sont proposés par Zoomit.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
- Consulter la liste de vos factures
- Consulter la liste de vos fiches de salaire

factures

Par défaut vous voyez toutes les factures pour tous vos comptes. Via la liste déroulante vous pouvez sélectionner un compté spécifique. La liste montre uniquement les comptes pour lesquels il y a des factures à payer.

La liste des factures est divisée en "Vos factures électroniques" et "Vos factures que vous ne recevez pas encore par voie électronique". Si vous souhaitez recevoir ces factures également par voie électronique, vous cliquez sur l'icône


.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
- Consulter le détail d'un document Zoomit: cliquez sur le numéro ou la description de la facture (dans la colonne Facture).
- Effectuer le paiement d'un document Zoomit: cliquez sur à côté de la date de paiement (dans la colonne A payer avant).

L'icône à côté de la date de paiement indique que vous avez enregistré le virement mais que vous ne l'avez pas encore signé. Le virement se trouve encore dans votre enveloppe opérations financières. Dès que vous signez le virement dans l'enveloppe opérations financières, le document disparaît de la liste.



Conseil

Via dans la dernière colonne vous pouvez consulter les documents dans l'application Zoomit.

fiches de salaire

Dans l'écran **Fiches de salaire** vous pouvez consulter une copie électronique de vos fiches de salaire. La fiche la plus récente apparaît en haut de la liste.

Vous pouvez consulter le détail de la fiche en cliquant sur le numéro de référence (dans la colonne Référence).



Conseil

Via dans la dernière colonne vous pouvez consulter les documents dans l'application Zoomit.

consulter le détail d'un document Zoomit

A partir de la liste Zoomit, vous pouvez consulter le détail d'un document Zoomit en cliquant sur le lien du numéro ou de la description de la facture ou de la fiche de salaire.

Lorsque vous consultez une facture, vous voyez les données suivantes:

- Le numéro de compte (IBAN) du donneur d'ordre et le type de compte
- Le nom, l'adresse, le code IBAN et BIC de l'expéditeur du document
- Le type de document, la référence, le montant, la date de création et la date de paiement du document

Au départ du détail d'un document, vous pouvez:

- Effectuer le paiement d'une facture via **Effectuer le virement**
- Retourner à l'aperçu de toutes vos factures ou fiches de salaire en cliquant sur **Retour**

effectuer le paiement d'un document Zoomit

Pour effectuer le paiement d'un document Zoomit à partir de la liste Zoomit, vous cliquez sur à côté de la date de paiement.

Dans le formulaire de virement Européen qui apparaît, les champs sont pré-complétés. Vous pouvez modifier les données suivantes:

- **Date d'exécution souhaitée**: complétez ce champ uniquement si vous souhaitez effectuer le paiement à une date ultérieure (max. 1 an plus tard). Indiquez une date ou choisissez-en une en cliquant sur l'icône .
  À cette date, le montant sera débité du compte du donneur d'ordre.
- **Compte donneur d'ordre** : indique le compte d'où provient le virement. Pour un virement européen, vous pouvez uniquement utiliser un compte à vue, un compte commercial, Budget Plus ou un crédit de caisse.
- **Montant** : vous pouvez virer au maximum 25.000 EUR vers un compte belge ou étranger.
  - Veuillez ne pas utiliser d'espace ni de point pour encoder des milliers.
  - Pour faire la distinction entre l'euro et l'eurocent, vous pouvez encoder soit une virgule, soit un point. Vous pouvez encoder un maximum de 2 chiffres après la virgule.
- **Communication** : introduisez un texte libre ou une communication structurée.
- **Référence donneur d'ordre**: champ libre. Il n'y a pas de contraintes sur les symboles utilisés.

Lorsque vous cliquez sur **Confirmer**, l'enveloppe opérations financières apparaît. Vous pouvez maintenant signer le virement électroniquement.

Lorsque vous cliquez sur **Rétablir**, tous les champs modifiables sont effacés.

cartes de crédit

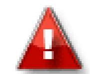
Dans la **Liste des cartes de crédit**, vous avez un aperçu de toutes vos cartes de crédit AXA que vous pouvez consulter par homebanking.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Consulter l'aperçu de vos cartes de crédits
- Consulter le détail des opérations enregistrées d'une carte de crédit

consulter l'aperçu de vos cartes de crédit

Le menu **Cartes de crédit** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de toutes les cartes de crédit AXA que vous pouvez consulter par homebanking.



Attention

Les cartes Eurocards, Mastercards et des cartes de crédit au nom d'une société ne peuvent pas être consultées par homebanking.

Vous voyez uniquement les cartes de crédit dont vous êtes le titulaire.

Pour chaque carte de crédit vous voyez:

- **Numéro de carte**
  Pour des raisons de sécurité le numéro de la carte n'est montré qu'en partie.
- Titulaire de carte
- Statut
- **Limite d'utilisation**: le montant maximal par défaut que vous pouvez dépenser au courant de maximum un mois avec la carte de crédit.
- **Numéro de compte**: le numéro du compte à vue AXA auquel la carte est liée.

Une carte de crédit peut avoir un des statuts suivants:

- En demande: vous avez introduit une demande pour une nouvelle carte.
- En renouvellement: votre carte sera renouvelée.
- En remplacement: votre carte sera remplacée.
- En attente d'activation: la carte est à votre disposition dans votre point de vente AXA.
- En utilisation: la carte est active.
- Expirée: la date de validité de la carte est dépassée.
- Annulée: la carte a été annulée.

Pour consulter l'aperçu des opérations qui sont enregistrées pour une carte, vous cliquez sur le numéro de la carte.



Conseil

Dans la colonne Statut la **date de validité** de chaque carte est indiquée. Pour tous les statuts, sauf pour le statut 'en utilisation', la carte reste visible dans la liste jusqu'à 90 jours après l'expiration de la date de validité. Les cartes qui ont un statut 'annulée', reste visibles jusqu'à 90 jours après la date d'annulation.

En cliquant sur l'icône  imprimer, vous pouvez imprimer le détail des opérations pour une carte de crédit. A partir de la page qui apparaît, vous pouvez:

- via l'icône : imprimer le détail,
- via l'icône : sauvegarder le fichier PDF sur votre ordinateur.

Pour retourner à l'aperçu de vos cartes de crédit, vous cliquez sur **Retour**.

consulter le détail des opérations enregistrées d'une carte de crédit

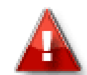
Pour consulter le détail des opérations enregistrées pour une carte de crédit, vous cliquez sur le numéro de la carte dans la page **Cartes de crédit** > **Aperçu** de l'onglet **Comptes**.

Une page reprenant les données suivantes s'affiche :

les données de la carte

En haut de la page vous voyez les données relatives au relevé de transactions pour la carte de crédit sélectionnée:

- **Type de carte**
  Le nom spécifique du produit, p.ex. AXA VISA Classic.
- **Limite d'utilisation**
  La limite d'utilisation par défaut. Si votre carte a une limite globale (c-à-d une limite qui vaut pour plusieurs cartes), la limite globale est indiquée.
- **Adaptation temporaire de la limite d'utilisation valable jusqu'au JJ-MM-AAAA** (si d'application)
  Si à votre demande votre limite par défaut est augmentée ou diminuée, vous voyez ici le montant de la limite d'utilisation actuelle et la durée de validité de l'adaptation de votre limite.
- **Montant disponible**
  Le montant que vous pouvez encore dépenser avec la carte de crédit jusqu'à la facturation suivante. Si votre carte a une limite globale, le calcul tient compte des dépenses effectuées à l'aide des autres cartes qui partagent cette limite.
- **Montant total des dépenses courantes depuis le dernier relevé de transactions**
  Le montant total des dépenses depuis la facturation précédente.
- **Montant du dernier relevé de transactions du JJ-MM-AAAA** (si d'application)
  Cette information n'est pas affichée si le montant est égal à 0 EUR ou si vous réglez le compte par une autre manière que par domiciliation globale. Si le montant ne correspond pas avec le montant mentionné sur votre relevé de transactions, c'est le montant sur votre relevé qui vous sera chargé.



Attention

Le calcul du **montant disponible** et du **montant total des dépenses courantes depuis le dernier relevé de transactions** est basé sur quelques principes:

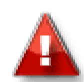
- En bas de la page vous voyez jusqu'à quelle date vos opérations sont enregistrées. Des opérations très récentes que vous avez autorisées, mais qui ne sont pas encore enregistrées, peuvent en pas encore être prises en compte pour le calcul.
- Des montants comme des autorisations (p.ex. le montant de garantie quand vous arrivez dans un hôtel) ne sont jamais pris en compte pour le calcul, mais peuvent avoir des conséquences pour le montant disponible.

opérations enregistrées du JJ-MM-AAAA au JJ-MM-AAAA:

Ici vous pouvez consulter les opérations enregistrées dans la période indiquée pour la carte de crédit sélectionnée. Les opérations sont triées par défaut sur la date d'enregistrement.

Pour chaque opération vous voyez:

- **Achat**: la date à laquelle l'achat est effectué.
- **Paiement**: la date à laquelle l'achat est réglé.
- **Enregistrement**: la date à laquelle l'achat est enregistré.
- Détail:
  - le nom du point de vente (si connu),
  - le lieu du point de vente,
  - le pays du point de vente (p.ex. BE),
  - le type d'opération: achat, note de crédit, retrait en cash, versement cash, versement, versement retrait en cash.
- **Informations additionnelles**: ces informations apparaissent uniquement si vous cliquez sur . Cet icône apparaît quand des informations additionnelles sont disponibles. Vous voyez ici:
  - le montant en devise d'origine,
  - le taux de conversion par rapport à l'euro,
  - le coût du retrait en cash.
- **Montant**
  Les dépenses (p.ex. un achat, un retrait en cash, ...) sont visualisées par une chiffre négative (p.ex. -237,25 EUR), tandis que les versements sont indiqués par le signe '+' (p.ex. +115,56 EUR).
  Dans le cas d'un retrait en cash, vous voyez le montant y inclus les coûts du retrait.



Attention

La facturation est effectuée chaque 21e jour du mois. Il est possible que des opérations effectuées ce jour-là, ne soient pas encore prises en compte pour la facturation. Pour les opérations qui sont effectuées juste avant le jour de facturation ou le jour même et qui ne sont pas encore enregistrées, il est possible que le montant disponible et le montant des dépenses ne soient temporairement pas mis à jour. Les montants sont adaptés lors de l'opération suivante.

- Les opérations déjà facturées: indiquées en **NOIR**.
- Les opérations pas encore facturées: indiquées en **BLEU**.



Conseil

En cliquant sur l'icône  imprimer, vous pouvez imprimer le détail des opérations pour une carte de crédit. A partir de la page qui apparaît, vous pouvez:

- via l'icône : imprimer le détail,
- via l'icône : sauvegarder le fichier PDF sur votre ordinateur.

Pour retourner à l'aperçu de vos cartes de crédit, vous cliquez sur **Retour**.

Pour retourner au détail des opérations, vous cliquez sur **Retour**.

maxi prepaid

Le menu **maxi prepaid** vous permet de consulter plus d’informations sur la carte rechargeable maxi prepaid de AXA.

Vous pouvez à partir de cette page:

- demander une carte maxi prepaid
- gérer votre carte maxi prepaid: consulter le solde et les transactions, modifier vos limites d’utilisation, bloquer ou débloquer la carte en cas de perte, vol ou fraude.

Lorsque vous cliquez sur les boutons en bas de page, vous êtes transféré vers le site web AXA où vous pouvez continuer ces actions.

extraits

Le menu **Extraits** vous permet de télécharger vos extraits de compte : vous pouvez au choix imprimer **gratuitement** les extraits de compte et/ou les télécharger et les sauvegarder. Dans vos extraits, vous trouverez également les communications d'AXA Banque, par exemple les modifications tarifaires, les lancements de produits, les adaptations réglementaires, etc. Ces communications figurent en bas des extraits de compte.

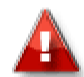
Dès que vous activez cette fonction dans homebanking par l'intermédiaire de votre agent bancaire AXA ou d'un terminal SelfService, vous pouvez demander vos extraits sous forme électronique. Vous avez alors 30 jours pour télécharger les extraits. Si vous ne les téléchargez pas durant cette période, vous pouvez les demander uniquement par l'intermédiaire de votre agent bancaire AXA. Les extraits pour un compte start2bank sont cependant uniquement disponibles sous forme électronique.

Dès que vous sauvegardez ou imprimez vos extraits par voie électronique, vous pouvez télécharger de nouveaux extraits tous les jours.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Demander vos extraits
- Demander un duplicata
- Télécharger vos extraits
- Activer vos extraits

- Supprimer vos extraits



Attention

Seuls le titulaire et les gestionnaires légaux d'un compte sont **mandatés**, par défaut, à activer cette fonctionnalité dans homebanking et à demander et à télécharger les extraits de compte par voie électronique.

- Le titulaire doit être **correspondant principal ou complémentaire**, sinon il ne dispose plus de la capacité d'activer la fonction dans homebanking, ni de demander ou de télécharger les extraits.
- Si un mineur possède un compte bancaire AXA, ses parents ou son tuteur en sont les **administrateurs** légaux. Les mineurs n'ont pas la possibilité de consulter leurs extraits de compte en ligne.
- Les **personnes non-mandatées** ne peuvent demander ou télécharger des extraits que si le mandataire a activé cette fonction pour eux par le biais d'un agent bancaire AXA. Le détenteur d'une procuration sur un compte n'est, par exemple, pas systématiquement mandaté à télécharger des extraits de compte par homebanking.
- Un **cotitulaire** peut faire activer cette fonction dans son agence bancaire AXA s'il en a obtenu le droit du correspondant supplémentaire.

demander vos extraits

La page **Extraits** > **Demander** de l'onglet **Comptes** vous permet de demander vos extraits de compte sous forme électronique.

Si vous souhaitez télécharger vos extraits de compte, vous devez d'abord activer la fonctionnalité pour ce compte dans la page **Extraits > Activer**.

Chaque fois que vous demandez des extraits pour un de vos comptes, les 20 prochains extraits de ce compte sont téléchargés à partir du dernier extrait que vous avez téléchargé ou reçu. Les plus anciens extraits sont récupérés en premier lieu. S'il y a plus de 20 nouvelles transactions, vous faites une nouvelle demande.



Conseil

S'il y a plus de 50 opérations pour un compte, les extraits sont mis à disposition automatiquement.

demander les extraits

Dans la page **Extraits** > **Demander** vous voyez pour lesquels de vos comptes la fonctionnalité est active.

Dans la colonne **Sélection**, vous cochez les comptes pour lesquels vous souhaitez télécharger les extraits. Ensuite, vous cliquez sur **Confirmer**.



Conseil

Les transactions qui ne sont pas encore exécutées, n'apparaissent pas dans l'aperçu. Il se peut donc que vous ne retrouvez pas certaines transactions.
Dans la page **Opérations> En cours d'exécution** vous pouvez vérifier quelles transactions doivent encore être exécutées. Pour ces transactions, vous ne pouvez pas encore demander l'extrait. Les extraits sont disponibles dès que les transactions sont exécutées.



Conseil

Si l'icône précède le numéro de compte, l'extrait contient un message de AXA Belgium.

confirmer la demande

Dans la page **Extraits** > **Confirmer les demandes** vous pouvez vérifier votre sélection. Ensuite, vous cliquez de nouveau sur **Confirmer**. Pour retourner à la page précédente, vous cliquez sur **Annuler**.

Après quelques minutes vos extraits sont disponibles. Un message dans homebanking indique que vous pouvez consulter les extraits à partir de la page **Extraits > Télécharger**.

demander un duplicata

Par analogie avec les extraits de compte, vous pouvez aussi demander des duplicatas d'extraits électroniques. Vous devez être titulaire ou correspondant (électronique) de votre extrait de compte original.

demander un duplicata

Sur la page **Extraits > Duplicata** de l'onglet **Comptes** vous pouvez demander un duplicata.

Pour demander un duplicata, vous remplissez les champs suivants :

- Le numéro de compte (via la liste déroulante)
- Le numéro de l'extrait
- L'année



Conseil

Il est possible de demander des duplicata pour des extraits de comptes éléctroniques à partir d'octobre 2011. Vous pouvez demander des duplicata d'extraits de compte sur papier à partir d'octobre 2012.

Ensuite vous cliquez sur **Confirmer**.

télécharger un duplicata

Sur la page **Comptes > Télécharger** de l'onglet Comptes vous pouvez consulter votre duplicata et/ou le sauver sur votre ordinateur. Vous voyez un aperçu du nombre d'extraits disponibles par compte. Dans cet aperçu les duplicatas sont aussi inclus.

Vous trouverez plus d'information sous « Télécharger vos extraits ».

télécharger vos extraits

La page **Extraits** > **Télécharger** de l'onglet **Comptes** vous permet d'imprimer et/ou de sauvegarder vos extraits sur votre ordinateur. Vous devez toutefois d'abord activer cette fonction et demander les extraits.

Si vous avez demandé un duplicata d'un extrait, vous pouvez le télécharger ici de la même façon.

télécharger extraits

Si vous cliquez sur le menu **Extraits** > **Télécharger**, vous verrez apparaître un aperçu du nombre de pages d'extraits disponibles pour chaque compte. Seuls les comptes pour lesquels des extraits sont disponibles apparaissent à l'écran.

Les extraits de compte se composent comme suit : vous ne recevez pas de page d'extrait par jour, mais les différentes opérations de plusieurs jours sont reprises sur un seul et même extrait.

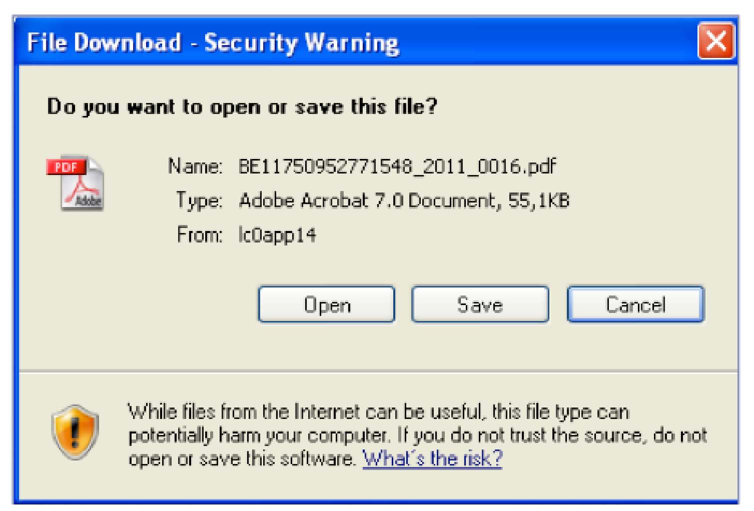
Des extraits sont habituellement immédiatement disponibles (en fonction du nombre de transactions) et restent dans la liste pour trente jours).

Ici vous voyez :

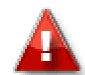
- Numéro de compte : le compte pour lequel l'extrait est demandé.
- Demandeur : le nom du demandeur.
- Statut: indique si l'extrait est disponible.
- Date de validité : la date à laquelle l'extrait est automatiquement supprimé.
- Données du fichier : le nom, le type et la taille du fichier.

Pour consulter les extraits, cliquez sur les données de fichier du document. Un pop-up s'affiche et vous pouvez choisir d'ouvrir directement le document ou de le sauvegarder sur votre ordinateur. Les actions à faire dépendent du navigateur internet que vous utilisez.

vous utilisez Internet Explorer



- Pour ouvrir immédiatement le document: vous cliquez sur **Ouvrir** (Open). Le document ouvre dans une nouvelle fenêtre. Vous pouvez maintenant l'imprimer.
- Pour sauvegarder le document sur votre ordinateur: vous cliquez sur **Sauvegarder** (Save). Vous pouvez choisir où vous souhaitez sauvegarder le document et sous quel nom. Vous pouvez l'imprimer plus tard.



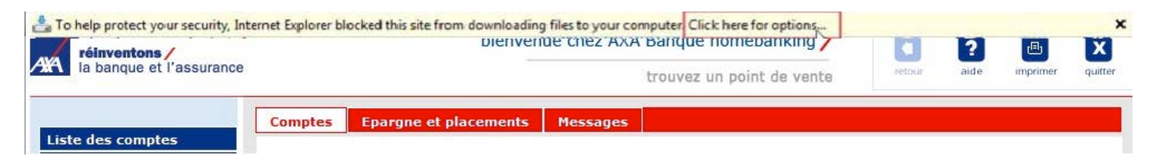
Attention

Si vous utilisez Internet Explorer, le message suivant peut apparaître dans la barre d'information jaune:

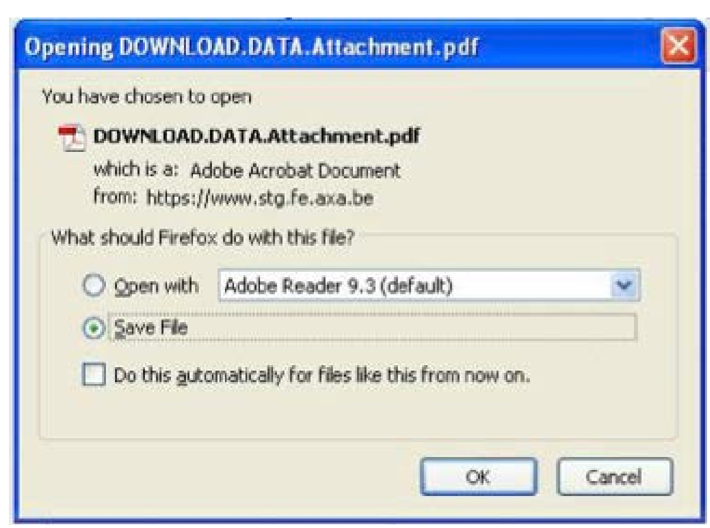
"To help protect your security, Internet Explorer blocked this site from downloading files to your computer. Click here for options…"

"Pour protéger votre sécurité, Internet Explorer a bloqué le téléchargement de fichiers de ce site vers votre ordinateur. Cliquez ici pour afficher plus d'options. …"

Ce message vous empêche de télécharger vos extraits de compte. Pour résoudre ceci, vous cliquez dans la barre jaune et vous sélectionnez "Télécharger fichier".

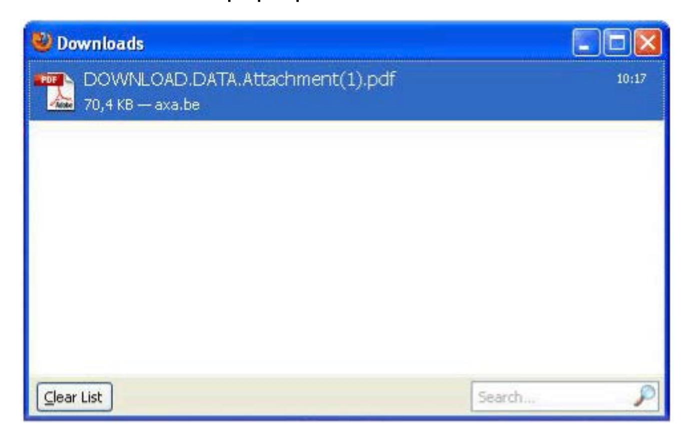


vous utilisez Mozilla Firefox

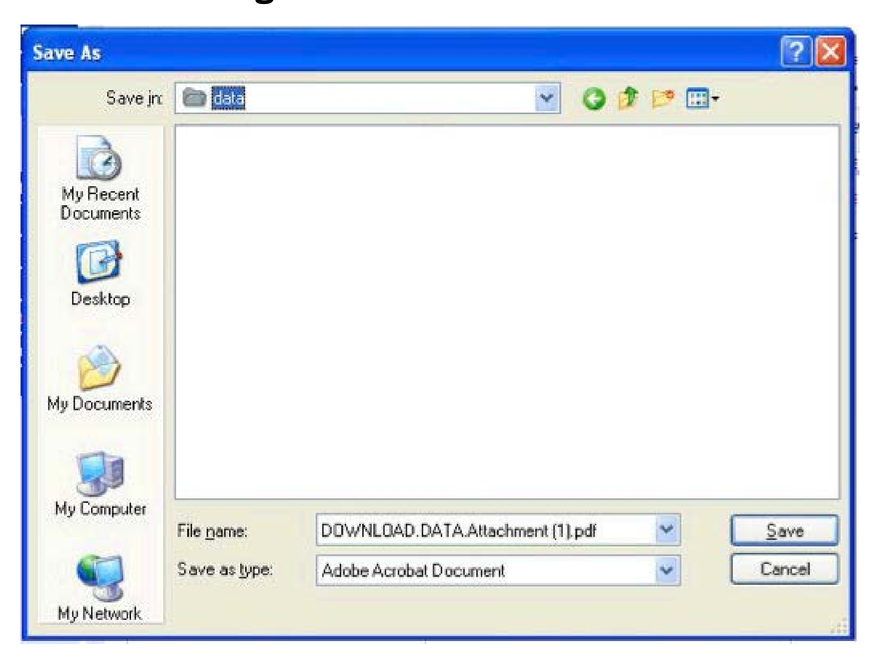


- Pour ouvrir immédiatement le document: vous cliquez sur **Ouvrir avec** (Open with). Le document ouvre dans une nouvelle fenêtre. Vous pouvez maintenant l'imprimer.
- Pour sauvegarder le document sur votre ordinateur: vous cliquez sur **Sauvegarder fichier** (Save file). Vous pouvez choisir où vous souhaitez sauvegarder le document et sous quel nom. Vous pouvez l'imprimer plus tard.

Si vous cliquez sur Sauvegarder fichier, le document PDF téléchargé s'affiche dans une fenêtre pop-up.



vous utilisez Google Chrome



Vous sauvegardez le document sur votre ordinateur en cliquant sur Sauvegarder (Save). Le fichier téléchargé s'affiche dans la barre en bas de la fenêtre.

En cliquant sur le document, vous pouvez l'ouvrir.



supprimer vos extraits

Le document PDF est disponible pendant les 30 jours suivant votre demande. Après, le document est supprimé automatiquement. Vous pouvez également le supprimer manuellement.

Pour cela vous indiquez dans la colonne **Séléction** les extraits que vous souhaitez supprimer et ensuite vous cliquez sur le bouton **Supprimer**.



Conseil

Vous pouvez aussi cliquer sur la tête de colonne pour cocher ou décocher tous les extraits en une fois.

activer vos extraits

Vous pouvez déterminer vous-même dans le menu **Comptes** > **Extraits** > **Activer** la manière dont vous souhaitez recevoir vos extraits, électroniquement ou sur papier. Le téléchargement électronique des extraits n'est pas activé par défaut.

Pour un compte à vue start2bank l'option **électronique** est activée par défaut et vous ne pouvez pas choisir l'option **papier**.

Lorsque vous avez activé le téléchargement pour votre compte, vous pouvez demander et télécharger les extraits.

si vous n'êtes pas mandaté

Si vous n'êtes pas mandaté à activer le téléchargement électronique des extraits, un message d'erreur s'affiche. Seule la personne mandatée peut activer cette fonction par l'intermédiaire de l'agence bancaire. Si vous avez par exemple une procuration sur un compte, vous n'avez pas pour autant automatiquement le droit de télécharger les extraits de compte par homebanking.

activer le téléchargement électronique des extraits

Vous déterminez vous-même la manière dont vous souhaitez recevoir vos extraits dans les 2 colonnes situées à droite de chaque compte.

Il suffit de cocher la méthode de votre choix : électronique (par Homebanking et/ou SelfService) ou sur papier.

Une confirmation de la modification s'affiche dans la zone réservée aux messages. L'aperçu des comptes comprend le sigle ✓ devant chaque compte indiquant que la modification a été enregistrée.

Après avoir activé la méthode de retrait électronique, les extraits de compte sont disponibles dans homebanking et SelfService dès le premier jour bancaire ouvrable suivant, si des opérations ont été réalisées.



Attention

En raison du traitement journalier de toutes les données bancaires, il se peut que l'activation de la fonction téléchargement des extraits soit indisponible entre 22h et 7h du matin.

rapports

Vous pouvez télécharger les rapports que vous demandez via l'écran Liste de Comptes via **Comptes > Rapports**.

Des rapports sont en général immédiatement disponibles (en fonction du nombre de transactions) et restent dans la liste pour trente jours).

Ici vous voyez :

- Numéro de compte : le compte pour lequel l'extrait est demandé.
- Moment de la demande: la date et l'heure auxquelles le rapport a été demandé.
- Statut: indique si l'extrait est disponible.
- Date de validité : la date à laquelle l'extrait est automatiquement supprimé.
- Données du fichier : le nom, le type et la taille du fichier.

télécharger un rapport

Pour ouvrir un rapport, cliquez sur le nom du rapport. Un rapport PDF s'ouvre dans Adobe Acrobat, un rapport CSV dans MS Excel.



Conseil

Pour une visualisation correcte dans Excel le signe de séparateur de liste dans les paramètres régionaux de Windows doit être point virgule (;) et le signe décimal virgule (,).

Si l'affichage de la décimale et le séparateur de liste est incorrecte, modifiez les paramètres.

- Allez vers **Démarrer > Paramètres (settings) > Ecran de Configuration** (Control Panel).
- Double-cliquez sur **Paramètres Régionaux** (Regional Settings).
- Cliquez sur l'onglet **Numéro** (Number). A la pemière ligne vous trouvez le signe décimal, à la dernière ligne vous trouvez le séprarateur de liste.



Conseil

- Dans Excel certains champs sont affichés en forme abrégée. Si vous cliquez dans la cellule concernante, les données apparaissent au-dessus dans la barre de modifications dans une version plus lisible.
- Pour lire tous les champs clairement, vous pouvez aussi augmenter la largeur de la colonne.

supprimer des rapports

Le rapport reste disponible pendant 10 jours suivant votre demande. Après, le document est supprimé automatiquement. Vous pouvez également le supprimer manuellement.

Pour cela vous indiquez dans la colonne **Séléction** les rapports que vous souhaitez supprimer et ensuite vous cliquez sur **Supprimer**.



Conseil

Vous pouvez aussi cliquer sur la tête de colonne pour cocher ou décocher tous les extraits en une fois.

ordres permanents

Grâce à la fonction **Ordres permanents**, vous pouvez automatiser l'exécution d'un virement ou programmer des paiements à intervalles réguliers. Vos transactions seront exécutées parfaitement à temps. De cette façon, vous ne devez pas vous soucier de sempiternellement encoder des paiements récurrents d'un même montant, comme votre loyer, un remboursement d'un crédit, etc.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Consulter vos ordres permanents
- Ajouter un ordre permanent
- Modifier un ordre permanent
- Supprimer un ordre permanent

consulter vos ordres permanents

Le menu **Ordres permanents** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de tous vos ordres permanents. Les ordres permanents y sont classés par ordre chronologique selon la date de paiement.

Les ordres permanents du compte de départ sont présentés par défaut. Si vous souhaitez consulter les ordres permanents d'un autre compte, choisissez le compte en question dans le menu déroulant.

Pour chaque ordre permanent, les informations suivantes s’affichent :

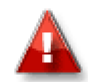
- Le nom du bénéficiaire
- Le statut de l'ordre permanent : nouveau, modifié, supprimé (si d'application) ou inactif.
  Si le statut est inactif, l'ordre a été annulé par le service central et ne peut plus être modifié.
- Le numéro de compte du bénéficiaire
  Tous les numéros de comptes sont affichés dans le format IBAN (International Bank Account Number).
- Les données détaillées de l'ordre permanent :
  - La prochaine date d'exécution
  - Le montant
  - La dernière date d'exécution (si d'application)
  - Le BIC du bénéficiaire
  - La fréquence : unique ou périodique et les exceptions à cette périodicité
  - Les communication(s)
  - La référence du donneur d'ordre

Les **mineurs** peuvent également créer des ordres permanents, mais sont soumis à des limites de transaction restreintes et à une interdiction d'effectuer des virements au départ de comptes d'épargne.

Pour supprimer un ordre permanent, cliquez sur dans la dernière colonne de droite. Une page de contrôle s’affiche, contenant toutes les données de l’ordre supprimé. Vous devez ensuite confirmer la suppression.

ajouter un ordre permanent

créer un ordre permanent



Attention

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

1 Cliquez sur **Ajouter** sur la page **Ordres permanents** dans l'onglet **Comptes**.

2 Complétez les champs suivants :

- **Compte du donneur d'ordre (IBAN)** : indique le compte d'où provient le virement. Vous pouvez choisir un autre numéro de compte dans le menu déroulant.
- **Compte du bénéficiaire** : complétez ce numéro sans espaces ni tirets. Vous pouvez compléter un numéro de compte belge classique (BBAN) ou un IBAN. Vous ne pouvez obtenir l'IBAN (International Bank Account Number) qu'auprès du bénéficiaire.



Conseil 1

Lorsque vous saisissez un numéro de compte belge classique (BBAN), l'IBAN et le BIC corrects sont remplis automatiquement.

- Pour sélectionner un bénéficiaire, cliquez sur à côté du numéro de compte.
- Si vous souhaitez sauvegarder les données d'un nouveau bénéficiaire, cochez la case **Enregistrer le bénéficiaire**. Par défaut la case pour enregistrer le bénéficiaire est cochée. Si vous ne souhaitez pas l'enregistrer, il suffit de décocher la case.



Conseil 2

Lorsque vous saisissez manuellement le numéro de compte (IBAN ou BBAN) d'un bénéficiaire sauvegardé, les autres champs sont remplis automatiquement.

- **BIC Bénéficiaire**: complétez ce code sans espaces ni tirets. Le BIC (Bank Identifier Code) identifie la banque du bénéficiaire. Pour les virements vers un IBAN belge, le BIC est automatiquement complété. Vous ne pouvez pas le modifier.
- **Nom et coordonnées** : remplissez ces champs de manière correcte et complète. Dans le cas contraire, la banque du bénéficiaire peut se réserver le droit de différer ou de refuser le paiement. Dans ce cas, des frais vous seront imputés tant par la banque du bénéficiaire que par AXA Banque.
  Contrairement au compte du bénéficiaire, aucune restriction n'est prévue pour l'adresse du bénéficiaire : ce dernier peut être domicilié n'importe où dans le monde.
  Les champs **Adresse** et **Pays** ne sont pas obligatoires, mais si l'adresse est complétée, vous êtes obligé de remplir le pays aussi.



Si le numéro de compte du bénéficiaire est un IBAN et si une donnée adresse est complétée, la Belgique est complétée automatiquement comme pays.

- **Communication** : introduisez un texte libre ou une communication structurée. Pour les virements vers un IBAN non-belge vous pouvez seulement introduire un texte libre.
- **Référence donneur d'ordre**: champ libre. Il n'y a pas de contraintes sur les symboles utilisés.
- **Montant**: vous pouvez virer au maximum 25.000 EUR vers un compte belge ou étranger.
  - Veuillez ne pas utiliser d'espace ni de point pour encoder des milliers.
  - Pour faire la distinction entre l'euro et l'eurocent, vous pouvez encoder soit une virgule, soit un point. Vous pouvez encoder un maximum de 2 chiffres après la virgule.
- **Fréquence** : vous pouvez sélectionner une fréquence précise dans le menu déroulant. Si vous optez pour la fréquence mensuelle, veuillez cocher les mois auxquels l'ordre s'applique.
- **Date d'exécution** : indique la date à laquelle le paiement sera exécuté.
  - **Prochaine** : à cette date, l'ordre permanent sera exécuté pour la première fois. Indiquez une date ultérieure d'au moins 1 jour bancaire ouvrable au moment de l'introduction de l'ordre. Vous pouvez également indiquer une date à l'aide de .
  - **Dernière** : indiquez la date d'expiration de l'ordre (si d'application).

3 Après avoir rempli tous les champs obligatoires, cliquez sur **Confirmer**.
Une page récapitulant toutes les données de votre ordre permanent s'affiche alors pour vérification des informations saisies.

confirmer un ordre permanent

Une page de confirmation résume les données saisies. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de les sauvegarder. Ensuite, vous devez signer l'ordre permanent.

Le mode de confirmation de l'opération varie selon que le bénéficiaire est déjà enregistré ou non.

- Bénéficiaire enregistré :
  - Votre ordre permanent est automatiquement sauvegardé dans l'enveloppe des opérations financières. Vous pouvez signer l'enveloppe directement ou encore choisir une autre fonction en utilisant le menu de navigation à gauche.
  - Durant votre session, vous pouvez à tout moment consulter l'aperçu des opérations déjà enregistrées dans l'enveloppe et éventuellement les signer.
- Bénéficiaire non enregistré :
  - Pour des raisons de sécurité, vous devez confirmer chaque ordre permanent séparément.
  - Suivez les instructions affichées à l'écran, indiquez le code RESPONSE de votre lecteur de carte et cliquez sur Confirmer.
  - Ensuite les virements confirmés sont transférés également dans l'enveloppe des opérations financières, pour validation supplémentaire. Ce n'est qu'après signature de l'enveloppe que l'opération peut être exécutée.

Vous ne souhaitez pas encore confirmer l'ordre permanent :

- Vous pouvez le modifier en cliquant sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche alors à nouveau. Apportez les corrections nécessaires.
- Pour revenir à la page de saisie de départ, cliquez sur **Effacer tout**.

signer un ordre permanent séparément

Pour confirmer un ordre permanent vers un bénéficiaire qui n'a pas encore été enregistré, vous devez signer l'opération électroniquement avec un code « RESPONSE ». Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.
2. Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.
3. A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données de l'ordre permanent que vous souhaitez signer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de cartes et poussez sur **OK**.
4. Saisissez sur le lecteur de cartes les chiffres du compte bancaires du bénéficiaire que vous voyez à l'écran et poussez sur **OK**. De cette façon, le destinataire choisi est directement traité dans votre signature électronique.
5. Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche **OK** de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre opération à AXA Banque.
6. Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.
7. L'opération ne sera exécutée qu'après la signature de l'enveloppe des opérations financières.

Vous ne souhaitez pas encore signer l'ordre permanent :

- Pour revenir au résumé de votre opération, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez encore vérifier toutes les informations de votre transaction.
- Pour modifier l'opération, cliquez de nouveau sur **Annuler** dans cette page. La page de saisie s'affiche à nouveau.

Le nouvel ordre se place alors en ordre chronologique dans la liste récapitulative, accompagné de la mention **Nouveau**.

Vous pouvez imprimer la confirmation au moyen de .

modifier un ordre permanent

Le menu **Ordres permanents** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de tous les ordres permanents de chaque compte.

modifier un ordre permanent

1. Pour modifier un ordre, cliquez sur le nom d'un bénéficiaire.
2. Modifiez les données requises dans la page de saisie.
   Le numéro de compte du bénéficiaire ne peut pas être modifié.
3. Lorsque vous avez modifié les données, cliquez sur **Confirmer**.
   Une page de contrôle récapitulant toutes les données de votre ordre modifié s'affiche alors pour vérification des informations saisies.

confirmer la modification d'un ordre permanent

Pour des motifs de sécurité, les modifications d'ordres permanents doivent toujours être confirmées séparément.

Une page de confirmation résume les données saisies. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de les sauvegarder. Ensuite, vous devez signer l'ordre permanent modifié

Vous ne souhaitez pas confirmer la modification de l'ordre permanent :

- Vous pouvez encore l'adapter en cliquant sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche alors à nouveau. Apportez les corrections nécessaires.
- Pour annuler les modifications, cliquez sur **Rétablir**.

signer un ordre permanent modifié

Pour confirmer la modification d'un ordre permanent, vous devez signer la transaction avec un code « RESPONSE ». Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.
2. Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.
3. A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données de l'ordre permanent que vous souhaitez signer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de cartes et poussez sur **OK**.
4. Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche **OK** de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre opération à AXA Banque.
5. Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.
6. Ensuite l'ordre permanent modifié est transféré également dans l'enveloppe des opérations financières, pour validation supplémentaire. Ce n'est qu'après la signature de l'enveloppe que la modification peut être exécutée.

Vous ne souhaitez pas encore signer l'ordre permanent :

- Pour revenir au résumé de votre opération, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez encore vérifier toutes les informations de votre transaction.

- Pour modifier l'opération, cliquez de nouveau sur **Annuler** dans cette page. La page de saisie s'affiche à nouveau.

L'ordre modifié se place alors en ordre chronologique dans la liste récapitulative, accompagné de la mention **Modifié**. Vous pouvez imprimer la confirmation au moyen de .

supprimer un ordre permanent

Le menu **Ordres permanents** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de tous les ordres permanents de chaque compte.

supprimer un ordre permanent

1. Vous pouvez supprimer un ordre permanent en cliquant sur dans la dernière colonne de droite dans l'aperçu.
2. Une page de contrôle s'affiche, contenant toutes les données de l'ordre supprimé.

Vous devez ensuite confirmer la suppression.

confirmer la suppression d'un ordre permanent

Pour des motifs de sécurité, les suppressions d'ordres permanents doivent toujours être confirmées séparément.

La page de confirmation présente un aperçu de l'ordre permanent à supprimer. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de les supprimer définitivement. Cliquez sur **Supprimer** pour signer la suppression.

Si vous ne souhaitez pas supprimer l'ordre permanent, cliquez sur **Retour** pour revenir à l'aperçu des ordres permanents.

signer la suppression d'un ordre permanent

Pour pouvoir supprimer un ordre permanent, vous devez signer la transaction avec un code « RESPONSE ». Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.
2. Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.
3. A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données de l'ordre permanent que vous souhaitez supprimer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de cartes et poussez sur **OK**.
4. Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche OK de votre lecteur de carte, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre opération à AXA Banque.
5. Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.

Si vous ne souhaitez pas encore signer la suppression :

- Pour revenir au résumé de l'ordre permanent, cliquez sur **Annuler**.

L'ordre modifié s'affiche alors dans l'ordre chronologique de la liste récapitulative, accompagné, durant 2 heures, de la mention **Supprimé**. L'opération est à présent bloquée, vous ne pouvez plus entreprendre d'action. Après 2 heures, l'ordre disparaît définitivement de l'aperçu.

Vous pouvez imprimer la confirmation au moyen de .

épargne automatique

Grâce à la fonction **Épargne automatique**, vous pouvez automatiser l'exécution d'un virement d'un montant à un intervalle régulier déterminé vers l'un de vos comptes d'épargne AXA. Votre virement s'effectue à la date de votre choix.

Vous pouvez en l'occurrence :

- Consulter les ordres d'épargne automatique
- Ajouter un ordre d'épargne automatique
- Modifier un ordre d'épargne automatique
- Supprimer un ordre d'épargne automatique

Il existe deux types d'épargne automatique :

- Vous épargnez un **montant fixe** :
  - Vous ne souhaitez pas garder un solde minimum sur votre compte. Le montant fixe sera épargné uniquement si le compte du donneur d'ordre est suffisamment approvisionné. Si ce n'est pas le cas, l'ordre n'est pas exécuté.
    Ou :
  - Vous choisissez de garder un solde minimum sur votre compte. L'ordre d'épargne n'est alors uniquement exécuté si le solde minimum déterminé sera toujours présent sur le compte du donneur d'ordre après le versement du montant fixe destiné à l'épargne.
- Vous épargnez un **montant variable** : ce type d'ordre d'épargne vous offre également la possibilité de garder un solde minimum sur votre compte. À la date d'exécution, vous économisez le montant total dépassant le solde minimum souhaité sur votre compte.
  - Si vous souhaitez plafonner le montant destiné à l'épargne, cochez la seconde condition. De la sorte, le montant variable ne dépassera jamais le montant maximum déterminé par vos soins.

consulter les ordres d'épargne automatique

Le menu **Ordres d'épargne automatique** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu des ordres d'épargne du compte de départ ou du compte de travail.

Les ordres d'épargne automatiques du compte de départ sont présentés par défaut. Si vous souhaitez consulter les ordres d'épargne automatiques d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant.

Pour chaque ordre d'épargne, les informations suivantes s'affichent :

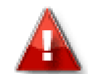
- Le nom du bénéficiaire
- Le statut de l'ordre d'épargne : nouveau, modifié, supprimé (si d'application)
- Le type d'ordre d'épargne : fixe ou variable
- Le numéro de compte du bénéficiaire
  Tous les numéros de comptes sont affichés dans le format IBAN (International Bank Account Number).
- Les données détaillées de l'ordre permanent :

- La prochaine date d'exécution
- Le BIC du bénéficiaire
- Le montant
- La dernière date d'exécution (si d'application)
- La fréquence : unique ou périodique et les exceptions à cette fréquence (si d'application)
- Le solde minimum (si d'application)
- Le montant maximum (si d'application)
- Les communication(s) (structurée(s)) (si d'application)

Pour supprimer un ordre d'épargne automatique, cliquez sur dans la colonne située à l'extrémité droite.

ajouter un ordre d'épargne automatique

créer un ordre d'épargne automatique



Attention

- Les champs marqués de * sont obligatoires.
- Les mineurs ne peuvent ajouter des ordres d’épargne automatiques puisqu'ils n'ont pas le droit d'effectuer des virements au départ de leur compte d'épargne.
- Pour indiquer un montant:
  - Veuillez ne pas utiliser d'espace ni de point pour encoder des milliers.
  - Pour faire la distinction entre l'euro et l'eurocent, vous pouvez saisir soit une virgule, soit un point. Vous pouvez encoder un maximum de 2 chiffres après la virgule.

1 Cliquez sur Ajouter sur la page Ordres d'épargne automatique de l'onglet Comptes.

2 Sélectionnez, dans le menu déroulant, le compte du donneur d'ordre à débiter dans le cadre de l'ordre d'épargne que vous introduisez.

3 Complétez les champs suivants dans la page de saisie :
   - Compte du bénéficiaire : complétez ce numéro. Vous pouvez sélectionner uniquement un compte d’épargne AXA.

     Pour sélectionner un bénéficiaire existant, cliquez sur à côté du numéro de compte.



Conseil 1

Lorsque vous saisissez un numéro de compte belge classique (BBAN), l’IBAN et le BIC corrects sont remplis automatiquement.



Conseil 2

Lorsque vous saisissez manuellement le numéro de compte (IBAN ou BBAN) d'un bénéficiaire sauvegardé, les autres champs sont remplis automatiquement.

- **BIC Bénéficiaire**: le BIC (Bank Identifier Code) étant toujours le BIC d' AXA Banque, sera déjà pré-rempli à l' écran.
- **Nom et coordonnées** : remplissez ces champs de manière correcte et complète. Dans le cas contraire, la banque du bénéficiaire peut se réserver le droit de différer ou de refuser le paiement. Dans ce cas, des frais vous seront imputés tant par la banque du bénéficiaire que par AXA Banque.
  Contrairement au compte du bénéficiaire, aucune restriction n'est prévue pour l'adresse du bénéficiaire : ce dernier peut être domicilié n'importe où dans le monde.
  Les champs **Adresse** et **Pays** ne sont pas obligatoires, mais si l'adresse est complétée, vous êtes obligé de remplir le pays aussi.



Si le numéro de compte du bénéficiaire est un IBAN et si une donnée adresse est complétée, la Belgique est complétée automatiquement comme pays.

- **Communication** : introduisez un texte libre ou une communication structurée.
- **Fréquence** : unique ou périodique. Si vous optez pour une épargne périodique, cochez les mois au cours desquels l'ordre d'épargne doit être exécuté.
- **Date d'exécution** : la date à laquelle l'ordre d'épargne sera exécuté.
  - **Premier** : à cette date, l'ordre d'épargne sera exécuté pour la première fois. Indiquez une date ultérieure d'au moins 1 jour bancaire ouvrable au moment de l'introduction de l'ordre. Vous pouvez également indiquer une date à l'aide de .
  - **Dernier** : indiquez la date d'expiration de l'ordre (si d'application).

4 Après avoir rempli tous les champs obligatoires, cliquez sur Continuer.
Dans la page suivante vous définissez le montant à épargner.
Si vous ne souhaitez pas continuer, cliquez sur Annuler.
Pour retourner à la page de saisie originale, cliquez sur Effacer tout.

définir le montant à épargner

1 Indiquez si vous souhaitez épargner un montant fixe ou un montant variable:

- En cas d'épargne d'un Montant fixe : saisissez le montant et sélectionnez la condition d'exécution de l'ordre d'épargne :
  - Vous épargnez uniquement lorsque le solde suffisant est disponible.
    Ou :
  - Vous épargnez lorsqu'un solde minimum déterminé est disponible. Saisissez le solde minimum (min. 25 EUR).
- En cas d'épargne d'un **Montant variable** : cochez la (ou les) condition(s) inhérente(s) à l'ordre d'épargne :
  - Vous souhaitez toujours disposer d'un certain solde minimum. Saisissez le solde minimum (min. 25 EUR).
  - Déterminez le montant maximum que vous souhaitez épargner. Saisissez le montant maximum.

2 Pour continuer, cliquez sur **Confirmer**.
La page suivante montre toutes les données de l'ordre d'épargne et vous permet de vérifier les données complétées.
Si vous souhaitez modifier les données dans la première page de saisie, cliquez sur **Retour**.
Pour retourner à la page de saisie originale, cliquez sur **Effacer tout**.

confirmer et signer un nouvel ordre d'épargne

- Pour enregistrer le nouvel ordre d'épargne, cliquez sur **Confirmer**.
- Ensuite le nouvel ordre d'épargne est transféré dans l'enveloppe des opérations financières, pour validation supplémentaire. Ce n'est qu'après signature de l'enveloppe que l'ordre d'épargne peut être exécuté.
- Si vous ne souhaitez pas encore confirmer l'ordre d'épargne, cliquez sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche alors à nouveau. Apportez les corrections requises.
  Pour retourner à la page de saisie originale, cliquez sur **Effacer tout**.

Le nouvel ordre d'épargne est accompagné de la mention **Nouveau** dans l'aperçu récapitulatif. Vous pouvez imprimer la confirmation au moyen de .



Conseil

La mention **Nouveau** reste indiquée durant les 2 premières heures suivant l'introduction d'un nouvel ordre d'épargne. Durant cette période de traitement des données, aucune adaptation, ni suppression ne peut être apportée à l'ordre en question. Vous ne pourrez adapter ou supprimer l'ordre que lorsque le statut **Nouveau** aura disparu.

modifier un ordre d'épargne automatique

Le menu **Ordres d'épargne automatique** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de tous les ordres d'épargne de chaque compte.

modifier un ordre d'épargne automatique

1 Pour modifier un ordre, cliquez sur le nom d'un bénéficiaire.

2 Modifiez les données requises dans la page de saisie.

3 Lorsque vous avez modifié les données, cliquez sur **Confirmer**.
Une page de contrôle récapitulant toutes les données de votre ordre d'épargne s'affiche alors pour vérification des informations saisies.

confirmer la modification d'un ordre d'épargne automatique

- Pour enregistrer l'ordre modifié, cliquez sur **Confirmer**.
- Vous ne souhaitez pas confirmer la modification de l'ordre d'épargne :
  - Vous pouvez encore l'adapter en cliquant sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche alors à nouveau. Apportez les corrections requises.
  - Pour annuler les modifications, cliquez sur **Rétablir**.

L'ordre d'épargne modifié se place en ordre chronologique dans la liste récapitulative et est accompagné de la mention **Modifié**. Vous pouvez imprimer la confirmation au moyen de .

supprimer un ordre d'épargne automatique

Vous pouvez supprimer un ordre d'épargne automatique en cliquant dans l'aperçu sur [icône] dans la colonne située à l'extrémité droite. Vous devez ensuite confirmer la suppression :

- Pour supprimer l'ordre, cliquez sur **Supprimer**.
- Pour ne pas encore supprimer l'ordre, cliquez sur **Retour**.

L'ordre modifié s'affiche alors dans l'ordre chronologique de la liste récapitulative et est accompagné, durant 2 heures, de la mention **Supprimé**. L'opération est à présent bloquée, vous ne pouvez plus entreprendre d'action. Après 2 heures, l'ordre disparaît définitivement de l'aperçu.

Vous pouvez imprimer la confirmation au moyen de [icône].

opérations enregistrées

Vous trouverez dans **Opération enregistrées** un aperçu de toutes les transactions que vous avez enregistrées mais qui n'apparaissent pas encore dans l'historique.

Vous pouvez consulter les transactions suivantes :

- **Dans le futur**: toutes les transactions enregistrées qui seront exécutées dans le futur
- **En cours d'exécution**: toutes les transactions enregistrées qui sont en exécution mais pas encore visibles dans l'historique
- **Refusées**: toutes les transactions enregistrées qui sont refusées temporairement ou définitivement

dans le futur

Vous trouverez dans **Opérations enregistrées > Dans le futur** un aperçu de tous vos virements enregistrés avec une date mémo ou une date d'exécution souhaitée et qui seront donc exécutés à une date ultérieure.

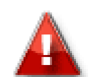


Attention

Vous pouvez uniquement modifier la date d'exécution souhaitée d'un virement ou supprimer le virement dans sa totalité.

Vous pouvez en l'occurrence :

- Consulter les transactions futures
- Rechercher un virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée
- Modifier la date d'exécution souhaitée d'un virement
- Supprimer un virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée



Attention

Les virements nationaux sont enregistrés sous forme de **virement européen**. La date mémo des éventuels virements classiques présents dans votre liste de transactions futures ne peut plus être modifiée. Vous pouvez toutefois supprimer ces virements.

consulter vos transactions futures

Le menu **Opérations enregistrées > Dans le futur** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de tous les virements avec date mémo et tous les virements européens avec date d'exécution souhaitée.

Par défaut, le compte de départ est affiché. Si vous souhaitez consulter les transactions futures d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant.

Vous obtenez ainsi pour chaque virement du compte sélectionné :

- La date mémo ou la date d'exécution souhaitée
- Les données détaillées du virement :
  - Le numéro de compte du bénéficiaire
  - Le BIC du bénéficiaire s'il s'agit d'un virement européen
  - Les coordonnées (si d'application)
  - Les communication(s) (si d'application)
- Le montant

Pour supprimer un virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée, cliquez sur dans la colonne située à l'extrémité droite.

rechercher un virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée

Pour rechercher un virement planifié, cliquez sur **Critères de sélection** sur la page **Opérations enregistrées > Dans le futur**.

Vous pouvez définir votre recherche à l'aide des critères de recherche. Vous pouvez les combiner afin d'affiner votre recherche.

- **Compte** : choisissez dans le menu déroulant le compte pour lequel vous souhaitez rechercher des opérations.
- **Période** : indiquez les dates de début et de fin de la période dans laquelle vous souhaitez effectuer une recherche. Vous pouvez également indiquer une date en cliquant sur .
- **Montant** : indiquez le montant minimal et le montant maximal des opérations que vous recherchez.
- **Contrepartie** : indiquez le numéro de compte de la contrepartie ou cliquez sur afin de sélectionner le numéro d'un bénéficiaire (déjà sauvegardé).



Conseil

Vous pouvez saisir aussi bien le IBAN que le BBAN (classique) pour rechercher la contrepartie

Si vous cliquez sur **Confirmer**, vous verrez s'afficher un aperçu de tous les virements répondant à vos critères de sélection.

Les critères de sélection vous permettent aussi d'effectuer les actions suivantes :

- Revenir à la page de saisie initiale en appuyant sur le bouton **Effacer tout**. Vous pouvez alors définir une nouvelle recherche.
- Retourner à l'aperçu de l'agenda en cliquant sur **Retour**.

modifier la date d'exécution souhaitée d'un virement

Vous ne pouvez modifier la date mémo ou la date d'exécution souhaitée que si la date est ultérieure d'au moins 1 jour bancaire ouvrable et au maximum d'un an.



Attention

Les virements nationaux sont enregistrés sous forme de **virement européen**. La date mémo des éventuels virements classiques présents dans votre agenda ne peut plus être modifiée. Vous pouvez toutefois supprimer ces virements.

modifier la date d'exécution souhaitée d'un virement

Pour adapter la date d'un virement souhaitée, cliquez sur le numéro de compte du bénéficiaire concerné sur la page **Opérations enregistrées > Dans le futur**.

Vous pouvez également rechercher un virement précis en définissant des critères de sélection.

1. Modifiez la date dans la page de saisie. Vous pouvez également indiquer une date à l'aide de .
2. Lorsque vous avez modifié la date, cliquez sur **Confirmer**.
   Une page de contrôle récapitulant toutes les données de votre virement s'affiche pour vérification des informations saisies.

confirmer et signer la modification d'une date d'exécution souhaitée d'un virement

Pour des motifs de sécurité, les modifications de date d'exécution souhaitée doivent toujours être confirmées séparément.

- Une page de confirmation et signature résume en haut les données saisies. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de signer. Ensuite, vous devez signer le virement avec la date d'exécution souhaitée.
- Vous ne souhaitez pas confirmer la modification de la date d'exécution souhaitée:
  - Pour de nouveau modifier l'ordre, cliquez sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche alors à nouveau. Apportez les corrections nécessaires.
  - Pour annuler les modifications, cliquez sur **Rétablir**.

Pour confirmer la modification d'une date d'exécution souhaitée, vous devez signer la transaction avec un code « RESPONSE ». Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.
2. Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.
3. A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données du virement avec date mémo que vous souhaitez signer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de cartes et poussez sur **OK**.

4 Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche **OK** de votre lecteur de carte, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre opération à AXA Banque.

5 Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.

Si vous ne souhaitez pas encore signer le virement avec date d'exécution souhaitée :

- Pour revenir au résumé de votre opération, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez encore vérifier toutes les informations de votre transaction.
- Pour modifier la date, cliquez de nouveau sur **Annuler** dans cette page. La liste des transactions future s'affiche.

La liste de l'agenda s'affiche. Le virement modifié n'apparaît de nouveau dans l'aperçu qu'après avoir été traité.



Conseil

- Si vous souhaitez adapter une donnée du virement autre que la date d'exécution souhaitée, vous supprimez le virement en question de la liste des transactions futures et vous en créez un nouveau.
- Chaque modification sera également mentionnée sur vos extraits de compte. Pour chaque modification, vous recevrez 2 messages sur vos extraits de compte. Cela s'explique par le fait qu'une modification apportée par homebanking est considérée comme une suppression d'un virement encodé avec date d'exécution souhaitée suivie d'une introduction d'un nouveau virement. Vous obtenez donc un message vous informant de la suppression et un autre de l'introduction de la nouvelle opération.

supprimer un virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée

1 Vous pouvez supprimer un virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée en cliquant dans l'aperçu sur dans la dernière colonne de droite.

2 Une page de contrôle s'affiche, contenant toutes les données du virement supprimé.



Conseil

Chaque suppression est également reprise sur vos extraits de compte.

Vous devez ensuite confirmer la suppression.

confirmer et signer la suppression d'un virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée

Pour des motifs de sécurité, les suppressions de virement avec date mémo ou date d'exécution souhaitée doivent toujours être confirmées séparément.

- La page de confirmation et signature présente un aperçu du virement à supprimer. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de les supprimer définitivement en signant.

- Si vous ne souhaitez pas supprimer le virement:
  - Cliquez sur **Retour** pour revenir à l'aperçu des virements avec date mémo ou date d'exécution.

Pour pouvoir supprimer un virement avec date mémo ou date d'exécution, vous devez signer la transaction avec un code « RESPONSE ». Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.
2. Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.
3. A l'écran de l'ordinateur, « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données du virement que vous souhaitez supprimer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de carte et poussez sur **OK**.
4. Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche **OK** de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre opération à AXA Banque.
5. Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.

Si vous ne souhaitez pas encore signer la suppression :

- Pour revenir au résumé du virement, cliquez sur **Annuler**.

La liste adaptée de l'agenda s'affiche.

en cours d'exécution

Le menu **Opérations enregistrées > En cours d'exécution** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de toutes les transactions que vous avez enregistrées et qui sont en traitement à la banque, mais qui n'apparaissent pas encore dans l'historique.

Par défaut, le compte de départ est affiché. Si vous souhaitez consulter les transactions en cours d'exécution d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant.

Vous obtenez ainsi pour chaque transaction du compte sélectionné :

- La date d'enregistrement
- La description (p.ex. virement européen)
- Les données détaillées de la transaction:
  - Le numéro de compte du bénéficiaire
  - Le BIC du bénéficiaire s'il s'agit d'un virement européen
  - Les coordonnées (si d'application)
  - Les communication(s) (si d'application)
- Le montant
- Indication si la transaction a été prise en compte pour le calcul du solde actuel du compte

refusées

Le menu **Opérations enregistrées > Refusées** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu de tous les comptes pour lesquels des opérations temporairement et/ou définitivement refusées sont enregistrées.

Vous pouvez ainsi vérifier si des opérations n'ont pas pu être exécutées.

- Tant que l'opération est **temporairement** refusée, vous pouvez encore prendre les mesures requises pour que l'opération soit quand même encore exécutée.
- Une fois l'opération **définitivement** refusée, vous devez de nouveau la créer pour qu'elle soit exécutée. Des frais peuvent vous être imputés au moment du refus définitif d'une opération.

aperçu

L'aperçu comprend une liste des comptes auxquels des opérations refusées sont rattachées. Lorsque vous cliquez sur le numéro de compte, vous pouvez consulter les opérations refusées.

détail des opérations refusées

Le détail des opérations refusées vous présente, par défaut, un aperçu des opérations temporairement refusées du compte en question. S'il n'y a aucune opération temporairement refusée, ce sont alors les opérations définitivement refusées qui apparaissent à l'écran.

Si vous souhaitez consulter les opérations refusées d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant.

Pour consulter un autre type d'opérations refusées, sélectionnez le type de votre choix en cliquant sur le bouton correspondant.

L'aperçu reprend les informations suivantes pour chaque opération refusée:

- La date
- Le nom du bénéficiaire
- Les données détaillées de l'opération refusée :
  - Le montant
  - Le numéro de compte du bénéficiaire
  - Le BIC du bénéficiaire, s’il s’agit d’un virement européen
  - Les coordonnées (si d'application)
  - Les communication(s) (si d'application)
  - Le motif du refus et l'éventuelle action recommandée
  - La date du refus définitif

Pour consulter les 10 opérations refusées suivantes, cliquez sur **Suivant**. Pour retourner à l'aperçu des comptes, cliquez sur **Retour**.



Conseil

- Vous ne pouvez entreprendre une action que pour les opérations temporairement refusées. Pour éviter un refus définitif, vous devez prendre les dispositions nécessaires avant la date mentionnée. Vous devez p. ex. approvisionner votre compte ou prendre contact avec votre agent bancaire AXA.
- L'aperçu des opérations définitivement refusées vous est présenté purement à titre informatif et reste à votre disposition pendant 150 jours.
- Tous les comptes sont montrés comme IBAN (International

Bank Account Number).

domiciliations

Vous trouverez dans **Domiciliations** un aperçu de vos domiciliations classiques et européennes ainsi que de vos encaissements futurs. Pour vos domiciliations européennes vous pouvez gérer vous-même les mandats (créanciers).

- Domiciliations classiques: le compte du bénéficiaire est un compte belge, d'AXA Banque ou d'une autre banque. Vous utilisez le numéro de compte classique.
- Domiciliations européennes: le compte du bénéficiaire est un compte belge ou appartient à un autre pays dans la zone SEPA: les 27 états de l'Union européenne et l'Islande, Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. Vous utilisez l'IBAN.
- Encaissements futurs: un aperçu des encaissements prévus dans le futur pour vos domiciliations européennes. Vous pouvez encore refuser ces encaissements.

domiciliations classiques

La page **Domiciliations** > **Domiciliations classiques** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu des domiciliations classiques de vos comptes AXA.

Les domiciliations du compte de départ sont présentées par défaut. Si vous souhaitez consulter les domiciliations d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant.

Pour chaque compte faisant l'objet d'une domiciliation classique, les informations suivantes s'affichent :

- Le nom du bénéficiaire
- Le statut de l'ordre de domiciliation : valable ou non valable
- La date de la dernière exécution
- Les données détaillées de la domiciliation :
    - La date de début
    - La date de fin (si d'application)
    - Le donneur d'ordre
    - Le numéro de domiciliation
    - La référence
    - La date de début de blocage
    - La date de fin de blocage

Les domiciliations sont affichées par 10. Pour consulter les 10 domiciliations suivantes, cliquez sur **Suivant**.

Pour un **compte à vue start2bank** vous pouvez demander des modifications dans la page Mes données produits dans l'onglet Message. Pour supprimer un ordre, pour modifier un ordre pour un autre compte ou pour toute autre question concernant les domiciliations classiques, veuillez contacter votre agent bancaire AXA.



Conseil

- Une domiciliation n'est pas **valable** lorsqu'elle est (temporairement) bloquée ou suspendue sur ordre du créancier ou du client. Les domiciliations classiques non

valables demeurent présentes dans l'aperçu du homebanking. Elles se trouvent en bas de l'aperçu étant donné qu'elles sont classées par ordre chronologique.

- Les domiciliations qui n'ont plus été sollicitées depuis plus de 24 mois ne sont pas présentées dans homebanking. La mise à jour s'effectue sur une base trimestrielle.
- Pour trouver un **point de vente AXA** près de chez vous, utilisez la fonction recherche située dans le coin supérieur droit.

domiciliations européennes

La page **Domiciliations** > **Domiciliations européennes** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu des domiciliations européennes (mandats/créanciers) de vos comptes AXA.

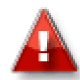
Les domiciliations européennes du compte de départ sont présentées par défaut. Si vous souhaitez consulter les domiciliations européennes d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant.

Pour chaque compte faisant l'objet d'une domiciliation européenne, les informations suivantes s'affichent :

- Le nom du bénéficiaire (= créancier)
- Le statut de l'ordre de domiciliation : valable, non valable ou inactif
- La date de la dernière exécution
- Les données détaillées de la domiciliation européenne:
  - Le débiteur
  - L'identification du créancier
  - La référence du mandat: le numéro de référence de la domiciliation européenne attribué par le bénéficiaire (ou sa banque)
  - Type d'encaissement: récurrent ou unique
  - Périodicité (optionnel)
  - Montant maximal (optionnel)

Les domiciliations européennes sont affichées par 10. Pour consulter les 10 domiciliations suivantes, cliquez sur **Suivant**.

Pour supprimer ou modifier un ordre ou pour toute autre question concernant les domiciliations, veuillez contacter votre agent bancaire AXA.



Attention

La création par le client d'une domiciliation européenne pour un compte AXA avec encaissement par un créancier externe n'est pas possible. Ces domiciliations européennes sont enregistrées dans homebanking via la banque du créancier.



Conseil

- Une domiciliation européenne n''est pas **valable** lorsqu'elle est (temporairement) bloquée ou suspendue sur ordre du créancier ou du client. Les domiciliations européennes non valables demeurent présentes pendant 14 mois dans l'aperçu du homebanking. Elles se trouvent en bas de l'aperçu étant donné qu'elles sont classées par ordre chronologique.
- Les domiciliations qui n'ont plus été sollicitées depuis plus de 24 mois sont inactives. La mise à jour se fait chaque trimestre. Les domiciliations européennes inactives demeurent présentes pendant 37 mois dans l'aperçu du homebanking et peuvent être réactivées.

- Pour trouver un **point de vente AXA** près de chez vous, utilisez la fonction recherche située dans le coin supérieur droit.

gérer vos domiciliations européennes au niveau du compte

Vous pouvez indiquer vous-même **par compte** si les domiciliations européennes sont autorisées.

1. Par défaut les domiciliations européennes du compte de départ sont affichées. Si vous voulez gérer les domiciliations européennes d'un autre compte, vous sélectionnez ce compte dans le menu déroulant. Pour autoriser ou refuser des domiciliations européennes pour un compte, vous sélectionnez **Oui** ou **Non** sous **Autoriser domiciliation(s) européenne(s)**.
2. Cliquez ensuite sur **Confirmer** pour enregistrer votre choix.



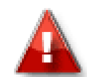
Attention

- Le refus de domiciliations européennes au niveau d'un compte, est valable pour toutes les domiciliations **actuelles et futures**, malgré le statut des mandats individuels.
- L'autorisation de domiciliations européennes **ne change pas** le statut des mandats/créanciers individuels. Par exemple: vous indiquez que les domiciliations européennes ne sont pas autorisées pour un certain compte et vous confirmer votre choix. Le statut du mandat lié est "**valable"** et ce statut ne change pas après que vous avez indiqué que les domiciliations européennes ne sont pas autorisées.

gérer vos domiciliations européennes au niveau du mandat

Vous pouvez gérer les mandats individuels de vos domiciliations européennes, comme les activer ou désactiver. Ces modifications s'appliquent uniquement au compte pour lequel vous avez apporté des modifications.

1. Sélectionnez le compte pour lequel vous souhaitez gérer un mandat dans la liste déroulante en haut de la page.
2. Cliquez ensuite sur le créancier pour lequel vous voulez modifier la domiciliation européenne.
   Les détails du créancier sont affichés.
3. Modifiez les champs. Vous pouvez modifier les champs suivants:
   - **Statut**: si le statut est "valable", les domiciliations européennes du créancier sont exécutées. Si le statut est "inactif", aucune domicilation européenne de ce créancier n'est exécutée pour ce compte.
   - **Périodicité (optionelle)**: ce champ indique la fréquence autorisée de la domiciliation européenne. Vérifiez attentivement cette option et tenez compte des différentes dates auxquelles le créancier présente la domciliation.
     Ce champ est uniquement modifiable si le statut est "valable".
   - **Montant maximal**: ce champ détermine le montant maximal qui est autorisé pour la domiciliation européenne. Les domiciliations européennes de ce créancier qui dépassent ce montant, ne sont pas exécutées. Vérifiez attentivement cette option et tenez compte des différents montants qui peuvent être présentés par le créancier.
     Ce champ est uniquement modifiable si le statut est "valable".
4. Cliquez ensuite sur **Confirmer** pour enregistrer votre choix.



Attention

Vous pouvez gérer les domiciliations européennes au niveau du mandat à condition que les domiciliations européennes soient autorisées au niveau de compte. Si vous ne pouvez pas cliquer sur le créancier, vous devez d'abord autoriser les domiciliations européennes au niveau du compte.

encaissements futurs

La page **Domiciliations** > **Encaissements futurs** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu des encaissements prévus dans le futur pour les domiciliations européennes de vos comptes AXA. Vous pouvez encore refuser ces encaissements futurs.

Les encaissements futurs du compte de départ sont présentés par défaut. Si vous souhaitez consulter les encaissements futurs d'un autre compte, sélectionnez le compte en question dans le menu déroulant.

Pour chaque compte faisant l'objet d'un encaissement futur, les informations suivantes s'affichent :

- Date d'exécution
- Les données détaillées de l'encaissement:
  - L'IBAN du créancier
  - Le numéro BIC du créancier
  - L'identification du créancier
  - Le numéro de référence de l'encaissement, attribué par le créancier (ou par sa banque)
  - Le nom du créancier
  - L'adresse et le pays du créancier
- Le montant de l'encaissement

Les encaissements futurs sont affichés par 10. Pour consulter les 10 encaissements suivants, cliquez sur **Suivant**.



Conseil

Les encaissements futurs uniques sont visibles 5 jour avant l'exécution de l'encaissement.

Pour une série d'encaissements futurs récurrents, le premier encaissement est visible 5 jours et les encaissements suivants 2 jours avant l'exécution de l'encaissement.

refuser un encaissement futur

1. Pour refuser un encaissement futur, cliquez sur [icône] à côté de l'encaissement futur.
   Une page apparaît qui montre tous les détails de l'encaissement futur. Vous pouvez confirmer et signer le refus.



Attention

Refuser un encaissement futur ne signifie pas que le paiement ne doit pas être exécuté.

confirmer et signer le refus d'un encaissement futur

Une page de confirmation résume les détails de l'encaissement futur que vous souhaitez refuser. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de confirmer et de signer le refus en cliquant sur le bouton **Refuser**.

Pour confirmer un refus d'un encaissement futur, vous devez signer l'opération électroniquement avec un code « RESPONSE ». Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1. Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur **M2**.
2. Saisissez le **code PIN** personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur **OK**.
3. A l'écran de l'ordinateur, le « CHALLENGE » s'affiche. Ce code chiffré a été généré par AXA Banque et est crypté sur base des données du virement que vous souhaitez signer. Saisissez ce code « **CHALLENGE** » sur votre lecteur de cartes et poussez sur **OK.**
4. Saisissez sur le lecteur de carte les chiffres du compte du bénéficiaire que vous voyez à l'écran et poussez sur **OK**. De cette façon, le destinataire choisi est directement traité dans votre signature électronique.
5. Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche **OK** de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre transaction à AXA Banque.
6. Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.
   Vous retournez ensuite vers l'aperçu et vous pouvez imprimer une preuve du refus. L'encaissement futur que vous avez refusé, n'apparaît plus dans la liste.

Si vous ne souhaitez pas encore signer le refus, cliquez sur **Retour**. La page d'aperçu réapparaît.



Conseil

Si vous cliquez sur l'icône, vous pouvez imprimer la preuve du refus:

- **Imprimer** les données de votre demande en cliquant sur l'icône .
- Sauvegarder les données de votre demande comme **document PDF** en cliquant sur l'icône .

Pour retourner à l'aperçu de vos encaissements futurs, cliquez sur **Retour**.

gestion des bénéficiaires

La fonction **Gestion des bénéficiaires** dans l'onglet **Comptes** vous permet d'enregistrer les numéros de comptes (IBAN ou classique), les codes BIC, les alias, les communications et les coordonnées de personnes ou de sociétés au bénéfice desquelles vous exécutez régulièrement des virements.

Un numéro de compte est lié à un seul bénéficiaire. Vous pouvez lier un maximum de 5 alias à chaque bénéficiaire. Si vous faites régulièrement de différents virements au même bénéficiaire, vous pouvez créer un alias avec un nom, communication et/ou montant spécifiques. Vous pouvez enregistrer jusqu'à 1000 bénéficiaires dans homebanking. Chaque alias que vous créé, est compté comme un bénéficiaire.

Dans l'aperçu, les bénéficiaires sont classés par ordre alphabétique. Dans la liste apparaissent jusqu'à 50 bénéficiaires. Via les boutons **Suivant** et **Précédent** vous pouvez consulter les 50 bénéficiaires suivants ou précédents.

Vous pouvez également faire une **recherche** dans la liste en saisissant un nom et/ou un alias et en cliquant sur . La différence entre minuscules et majuscules n'est pas prise en compte, mais vous devez saisir au moins 2 caractères.

La liste de **résultats** montre tous les résultats de toute la liste, pas uniquement des 50 bénéficiaires qui apparaissent dans la liste au moment où vous faites la recherche. Si vous complétez un nom et un alias, les résultats doivent correspondre aux deux critères.

Vous pouvez en l'occurrence :

- Ajouter un bénéficiaire
- Modifier un bénéficiaire
- Supprimer un bénéficiaire
- Rechercher un bénéficiaire



Conseil

- La fonction  imprimer de la page aperçu vous permet d'imprimer une liste de tous les bénéficiaires qui sont montrés sur l'écran.
- Via l'icône vous pouvez effacer vos critères de recherche et revenir à l'écran standard.
- Lors de l'introduction d'une opération financière, vous pouvez facilement enregistrer un nouveau bénéficiaire. Si vous introduisez un nouveau bénéficiaire dans la page de saisie, la case **Enregistrer le bénéficiaire** est cochée par défaut.

ajouter un bénéficiaire



Attention

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

ajouter un nouveau bénéficiaire

1 Pour ajouter un bénéficiaire, cliquez sur **Ajouter** sous la liste des bénéficiaires.
Une page de saisie s'affiche.

2 Complétez les données du bénéficiaire.
   - Pour les bénéficiaires belges, vous pouvez introduire soit un numéro de compte classique, soit un IBAN. Le système rajout le numéro classique automatiquement en format IBAN et vice versa. Pour des bénéficiaires non-belges vous pouvez seulement introduire le format IBAN.
     Pour les bénéficiaires belges, le BIC est rempli automatiquement. Vous pouvez le modifier, si vous le souhaitez.
   - Adresse et Pays: ces champs ne sont pas obligatoires, mais si vous complétez l'adresse, vous êtes obligé de remplir le pays aussi.



Si le numéro de compte du bénéficiaire est un IBAN et si une donnée adresse est complétée, la Belgique est complétée automatiquement comme pays.

   - Par alias vous pouvez définir un nom que vous choisissez vous-même.
   - Pour chaque bénéficiaire vous pouvez introduire un maximum de cinq alias, lié à un nom, un montant et une communication.

3 Après avoir rempli les champs obligatoires et facultatifs, cliquez sur **Confirmer**.
Une page récapitulant toutes les données de votre bénéficiaire s'affiche alors pour vérification des informations saisies.



Conseil

Pour de nouveau vider la page de saisie, cliquez sur **Effacer tout**.

confirmer les données du bénéficiaire

- Une page de confirmation résume les données saisies. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de les confirmer. Vous devez ensuite signer les données du bénéficiaire.
- Si vous ne souhaitez pas encore confirmer le bénéficiaire :
  - Vous pouvez modifier les données en cliquant sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche à nouveau. Apportez les modifications nécessaires.
  - Pour revenir à la page de saisie de départ, cliquez sur **Effacer tout**.

signer séparément les données de chaque bénéficiaire

Vous devez signer les données du bénéficiaire avec un code « RESPONSE » pour le conserver en tant que bénéficiaire enregistré. Il s'agit d'un code chiffré offrant la meilleure protection possible contre les fraudes via Internet.

1 Insérez la carte de banque AXA dans le lecteur de cartes pour activer ce dernier et poussez sur M2.

2 Saisissez le code PIN personnel de votre carte de banque AXA pour générer une signature électronique personnalisée et poussez sur OK.

3 Saisissez sur le lecteur de cartes les chiffres du compte du bénéficiaire que vous voyez à l'écran et poussez sur OK. De cette façon, le destinataire choisi est directement traité dans votre signature électronique.

4 Enfin, lorsque vous appuyez sur la touche OK de votre lecteur de cartes, un code « RESPONSE » unique s'affiche, qui ne peut être généré que par vous, sur la base de la transaction que vous avez créée. Ce code chiffré que vous saisissez dans la zone prévue dans la page sert de signature électronique pour transmettre en toute sécurité votre opération à AXA Banque.

5 Complétez ce code à l'écran et cliquez sur **Confirmer**.

Si vous ne souhaitez pas encore signer le bénéficiaire :

- Pour revenir à l'aperçu des données que vous avez saisies, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez alors revérifier toutes les données.
- Pour apporter des modifications supplémentaires au bénéficiaire, cliquez de nouveau sur **Annuler** dans cette page. La page de saisie s'affiche à nouveau.

modifier un bénéficiaire

1. Pour modifier les données d'un bénéficiaire, cliquez sur le numéro de compte concerné dans l'aperçu des bénéficiaires.
   La page reprenant les détails du bénéficiaire s'affiche.
2. Modifiez les données du bénéficiaire.
   Vous ne pouvez pas modifier le numéro de compte
3. Après avoir rempli et/ou modifié les champs obligatoires et facultatifs, cliquez sur Confirmer.
   Une page récapitulant toutes les données de votre bénéficiaire s'affiche alors pour vérification des informations saisies.



Conseil

Pour retourner aux données originales du bénéficiaire, cliquez sur **Rétablir**.

confirmer les données modifiées du bénéficiaire

Une page de confirmation résume les données saisies. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de les confirmer. Vous devez ensuite signer les données du bénéficiaire.

Si vous ne souhaitez pas encore confirmer le bénéficiaire:

- Vous pouvez modifier les données en cliquant sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche alors à nouveau. Apportez les corrections nécessaires.
- Pour revenir aux données de départ du bénéficiaire, cliquez sur **Rétablir**.

supprimer un bénéficiaire

Chaque ligne de l'aperçu représente un alias. Si vous voulez supprimer un bénéficiaire avec plusieurs alias, vous devez supprimer les alias du bénéficiaire un par un. Si vous supprimez un alias, les champs montant et communication de l'alias seront également supprimés. Si le bénéficiaire n'a qu'un alias, le bénéficiaire est supprimé lorsque vous supprimez l'alias.

1. Pour supprimer un bénéficiaire, cliquez sur dans l'aperçu des bénéficiaires.
   Une page de contrôle s'affiche.
2. Pour le supprimer définitivement, cliquez sur Supprimer.
   Pour conserver quand même le bénéficiaire, cliquez sur **Retour**.

rechercher un bénéficiaire

Lors de la création d'une opération, vous pouvez compléter automatiquement les données d'un bénéficiaire à condition de l'avoir précédemment enregistré dans **Gestion des bénéficiaires**.

1. Pour rechercher un bénéficiaire, cliquez sur à côté du champ de saisie du numéro de compte.
   Une liste reprenant tous les bénéficiaires enregistrés s'affiche.

2 Sélectionnez le bénéficiaire de votre choix.
Le bénéficiaire s'affiche automatiquement dans les champs de saisie.



Conseil

Vous pouvez faire une **recherche** dans la liste en saisissant un nom et/ou un alias et en cliquant sur . La différence entre minuscules et majuscules n'est pas prise en compte, mais vous devez saisir au moins 2 caractères.

La liste de **résultats** montre tous les résultats de toute la liste, pas uniquement des 50 bénéficiaires qui apparaissent dans la liste au moment où vous faites la recherche. Si vous complétez un nom et un alias, les résultats doivent correspondre aux deux critères.

mon bonus

Si vos revenus sont versés sur un **compte à vue start2bank** (le compte à vue gratuit d'AXA), vous pouvez donc mériter un bonus par certaines opérations électroniques. A la fin de l'année AXA Banque verse le montant total de ces bonus sur votre compte à vue start2bank. Vous avez également la possibilité de donner l'équivalent de votre montant 'bonus' à un projet social via un don par AXA.

Vous recevez un bonus pour les opérations électroniques suivantes :

- Une domiciliation effectuée
- Un ordre permanent effectué
- Un retrait d'argent via SelfService
- Un rechargement Proton via SelfService
- Un virement via homebanking, SelfService ou Mobile banking
- Une impression des extraits de compte par voie électronique (via SelfService ou homebanking)

Vous pouvez consulter les montants bonus sur le site AXA.

Le menu **Mon bonus** dans l'onglet **Comptes** présente un aperçu détaillé de votre bonus.

aperçu du bonus

Uniquement pour le(s) compte(s) à vue start2bank. Vous pouvez sélectionner le compte à vue start2bank dans le menu déroulant.

Vous voyez ici:

- Le numéro de compte de la compte de vue start2bank sélectionné
- La date
- Le montant total récupéré
- L'aperçu détaillé reprenant le type de service ou d'opération et les montants de bonus afférents.

dons

En tant que client start2bank vous avez la possibilité de donner l'équivalent de votre montant 'bonus' à un projet social. Au 31/12 de chaque année l'équivalent de votre montant bonus est versé automatiquement au profit de l'organisation de votre choix.

Pour donner votre bonus à un projet social :

- vous cliquez en bas de la page sur le bouton Dons.
- vous sélectionnez dans la liste le projet social de votre choix.

Lorsque vous cliquez sur le nom du projet, vous pouvez consulter plus d'informations à propos de ce projet.

Pour retourner à l'aperçu des avantages, vous cliquez sur **Retour**.

mobile banking

utilisateurs non enregistrés

Via le menu **Mobile banking** dans l'onglet **Comptes**, vous avez accès aux informations sur AXA banking. Cette application vous permet d'effectuer vos opérations bancaires via smartphone. Vous pouvez télécharger cette app dans l'App Store ou dans le Google Play Store et vous vous enregistrez par la suite depuis votre appareil mobile.

Une fois que vous avez téléchargé l'app AXA Mobile Banking Service et que vous vous êtes enregistré, vous pouvez consulter grâce à la fonction **Mobile banking** les appareils que vous utilisez pour Mobile banking et, si nécessaire, vous pouvez bloquer l'accès au service pour un de ces appareils (par exemple en cas de vol).

utilisateurs enregistrés

consulter l'aperçu des appareils

La page **Mobile banking > Aperçu des appareils** dans l'onglet **Comptes** vous montre un aperçu de tous les appareils mobiles sur lesquels vous utilisez l'app **AXA Banking**.

Pour chaque appareil vous voyez:

- Le nom de l'appareil
- Le type d'appareil (iPhone, Android, iPad)
- La date à laquelle vous vous êtes enregistré dans l'app AXA Banking
- L'état de l'app sur l'appareil (Active, Consultation uniquement, Bloquée)
- Eventuellement la date à laquelle vous avez bloqué l'app
- La raison pour laquelle vous avez bloqué l'app

Via le bouton Page du produit vous pouvez consulter plus d'informations sur AXA Mobile banking.

bloquer l'app Mobile banking

La page **Mobile banking > Bloquer app** dans l'onglet **Comptes** vous permet de bloquer l'app sur un de vos appareils.

1. Sélectionnez l'appareil pour lequel vous voulez bloquer l'accès au service Mobile banking.
2. Cliquez sur le bouton radio à côté de la raison du blocage.
3. Cliquez sur **Confirmer**.



Attention

Si vous bloquez l'app sur un appareil, vous ne pouvez pas le réactiver. Pour réactiver **AXA Banking** vous devez réinstaller l'app sur l'appareil.

épargne et placements

aperçu détaillé

À côté de l'onglet **Comptes**, qui permet d'effectuer toutes les opérations bancaires courantes, vous trouverez un aperçu de tous les produits d'épargne et de placement sous l'onglet **Épargne et placements**. Dans la page **Aperçu détaillé**, vous voyez les données suivantes :

produits bancaires

Il s'agit de tous les produits bancaires repris sous l'appellation « Épargner », tels que :

- Comptes d'épargne
- Comptes à terme
- Fonds de pension
- Fonds bancaires avec et sans échéance
- Actions
- Obligations
- Bons d'État
- etc.

Dans cette catégorie, vous ne trouverez donc pas de comptes à vue ou de comptes commerciaux.



Astuce

Les produits bancaires dont le salde est 0 euro, sont affichés également dans l'aperçu.

Afin d'obtenir un aperçu des plus clairs de vos produits, les informations suivantes sont également affichées pour chaque produit :

- Titulaire
- Numéro
- Catégorie de produit
- Nom du produit
- Solde ou valeur actuelle

Chaque compte titres est affiché sur une ligne. Si vous souhaitez voir tous les produits pour ce compte, vous cliquez sur le numéro souligné du compte. Tous les produits s'affichent alors en détail.



Astuce

Le manuel homebanking titres décrit en détail comment vous consulter et gérez vos comptes titres. Vous trouvez ce manuel sur www.axa.be lorsque vous cliquez sur Guide d'utilisation et démos.

assurances épargne et placement

Il s'agit des assurances épargne de la branche 21, ainsi que des assurances placement des branches 23 et 26 que vous avez souscrites chez AXA et dont vous êtes le preneur.

Afin d'obtenir un aperçu des plus clairs de vos produits, les informations suivantes sont également affichées pour chaque produit :

- Numéro de contrat
- Catégorie de produit
- Nom du produit
- Solde ou valeur actuelle

valeur du portefeuille de placements

Dans le haut de la page est affiché le montant total des produits bancaires, des assurances épargne et des assurances placement.

Le sous-total de chaque catégorie est également indiqué.

Vous pouvez imprimer un aperçu complet via 

.



Astuce

La valeur du portefeuille est mise à jour quotidiennement. La date de la dernière mise à jour des chiffres est affichée en bas de la page.

effectuer un versement complémentaire pour une assurance-épargne ou pour une assurance-placement

Vous pouvez effectuer un versement complémentaire entre autres pour les produits assurances-épargne et assurances-placement suivants:

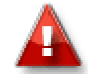
- Opti-Plan
- Opti-Deposit
- Piazza Invest
- crest10, crest30 en crest40
- TwinStar
- Oxylife

Pour l'épargne pension et les avantages fiscaux en Opti-Plan le montant maxiumum déductible annuellement est limité. Ce montant est adapté chaque année. Pour 2013 le montant s'élève à 940 EUR.

Pour chaque versement complémentaire pour une assurance-épargne ou pour une assurance-placement, il y a également un montant minimal à verser. Ces montants varient entre 0,01 EUR et 1.250 EUR.

Pour certains produits vous pouvez effectuer un versement complémentaire jusqu'à 60 jours avant l'échéance. Au-delà de cette période, le produit n'est plus affiché dans la liste et vos ne pouvez plus effectuer un versement complémentaire.

Vous effectuez un versement complémentaire via l'onglet **Epargne et Placements** > **Versement complémentaire**.



Attention

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

effectuer un versement complémentaire

1 Complétez les champs suivants:
   - **Versement complémentaire pour**: sélectionnez dans la liste le produit pour lequel vous voulez effectuer un versement complémentaire.
   - **Souscripteur**: ce champ est complété automatiquement en fonction de votre choix dans le champ **Versement complémentaire pour**. Le souscripteur est défini en fonction du type de produit choisi.
   - **Numéro de compte donneur d'ordre**: montre le compte à partir duquel vous effectuez le versement. Via la liste vous pouvez sélectionner un autre numéro de compte.
   - **Date mémo**: vous ne devez remplir ce champ que si vous souhaitez exécuter le virement à une date ultérieure (max. 1 an plus tard). Indiquez une date mémo ou choisissez-en une en cliquant sur l'icône .
   - **Montant**:
     - Veuillez ne pas utiliser d'espace ni de point pour encoder les milliers.
     - Pour faire la distinction entre l'euro et l'eurocent, vous pouvez encoder soit une virgule, soit un point. Vous pouvez encoder au maximum deux chiffres après la virgule.
   - **Bénéficiaire**: les champs du bénéficiaire sont complétés automatiquement en fonction de votre choix dans le champ **Versement complémentaire pour**. Le bénéficiaire est toujours AXA Belgium.
   - **Communication structurée**: ce champ est complété automatiquement en fonction de votre choix dans le champ **Versement complémentaire pour**.

2 Lorsque vous avez complété tous les champs obligatoires, cliquez sur **Confirmer**.
Une page récapitulant toutes les données de votre virement s'affiche alors pour vérification des informations saisies.

confirmer un versement complémentaire

Une page de confirmation résume les données saisies. Elle vous permet de vérifier toutes les informations avant de les confirmer. Vous devez ensuite signer les données du versement.

Lorsque vous cliquez sur **Confirmer**, la transaction est enregistrée dans votre enveloppe opérations financières où vous pouvez la signer.

Si vous ne souhaitez pas encore confirmer la transaction, vous cliquez sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche à nouveau. Apportez les modifications nécessaires.



Conseil

- La transmission n'a lieu que si le virement répond entre autres aux conditions suivantes : solde suffisant, compte non bloqué, etc.
- Si le solde du compte donneur d'ordre est insuffisant, le virement sera de nouveau présenté pour exécution pendant cinq jours avant d'être définitivement refusé. Vous pouvez consulter ces virements dans le menu **Opérations refusées**.

documents

Ici vous déterminez comment vous souhaitez recevoir vos bordereaux et l'aperçu de vos comptes titres, soit via homebanking, soit sur papier.

Par défaut, vous recevez les documents sur papier. Si vous souhaitez les recevoir via homebanking, vous les retrouvez sous forme électronique. Vous pouvez consulter, sauvegarder et imprimer ces documents électroniques.

Si vous choissisez de recevoir les documents via homebanking, vous les recevez automatiquement sous forme électronique.

activer l'extrait des documents via homebanking

Vous indiquez comment vous souhaitez recevoir les documents dans les deux colonnes à droite de chaque compte.

Vous sélectionnez l'option de votre choix: via homebanking ou sur papier.

Dans la zone de messages s'affiche la confirmation de la modification. Dans la liste des comptes, ✓ apparaît devant le compte pour indiquer que la modfiication est enregistrée.

Les documents sont disponibles dès le prochain jour bancaire ouvrable après l'activation de l'extrait des documents via homebanking (et si des transactions ont été exécutées).



Actuce

Pour désactiver l'extrait des documents via homebanking, vous sélectionnez de la même manière l'option **Sur papier** à côté du compte dans la colonne droite.

Dans la zone de messages s'affiche la confirmation de la modification. Dans la liste des comptes ✓ apparaît devant le compte pour indiquer que la modification est enregistrée.

si vous n'êtes pas mandaté(e)

Si vous n'êtes pas une personne mandatée d'activer l'extrait de documents via homebanking, un message d'erreur apparaît. Uniquement la personne mandatée peut activer la fonction via l'agence bancaire.

Par exemple, le détenteur d'une procuration sur un compte n'est pas mandaté par défaut de consulter des documents via homebanking.

épargne réglementée

calculateur de la prime de fidélité

En plus du taux d'intérêt de base, vous recevez pour votre compté d'épargne également une prime de fidélité à condition que votre argent reste sur le compte d'épargne pendant une certaine période. La prime de fidélité est attribuée annuellement pour chaque montant qui reste sur le compte pendant douze mois calendrier successifs et est payée chaque trimestre.

Le menu **Epargne réglementée > Calculateur de la prime de fidélité** vous permet de calculer l'impact d'un retrait d'argent sur la prime de fidélité accumulée. Si vous souhaitez retirer un montant du compte, vous pouvez vérifier d'abord comment ce retrait impactera votre prime de fidélité en cours.

1. Pour calculer l'impact de votre retrait d'argent, vous sélectionnez d'abord le compte d'épargne réglementé pour lequel vous souhaitez faire le calcul.
2. Encodez le montant que vous souhaitez retirer.
3. Cliquez ensuite sur **Confirmer**.

   Le document en format PDF qui s'ouvre, présente les primes de fidélité en cours, ainsi que le montant total de la prime de fidélité que vous perdriez en cas d'un retrait.

messages

Dans **Messages** vous trouvez un aperçu de vos principales coordonnées, données personnelles et données produits dont AXA dispose. Vous trouvez ici également la possibilité de contacter votre agent bancaire AXA par le biais d'un message.

Vous pouvez ici:

- Modifier vos coordonnées
- Consulter et éventuellement modifier vos données personnelles
- Consulter et éventuellement modifier vos données produits
- Contacter votre agent bancaire



Attention

Vous pouvez uniquement modifier vos données personnelles et vos données produits si vous avez un compte à vue ou un compte d’épargne start2bank.

mes coordonnées

Dans le menu **Mes coordonnées** dans l'onglet **Messages** vous pouvez consulter vos coordonnées et les modifier si elles sont incomplètes ou incorrectes.

Vous voyez ici:

- votre numéro de téléphone fixe
- votre numéro de GSM
- votre adresse e-mail



Attention

Les champs avec * sont obligatoires. Vous ne devez fournir qu'un numéro de téléphone (fixe ou mobile).

Si vous avez modifié vos coordonnées, cliquez sur **Confirmer**. Dans la zone de messages apparaît une confirmation de la modification.

Si vous ne souhaitez encore pas modifier vos coordonnées, cliquez sur **Rétablir** pour revenir aux données de départ.

mes données personnelles

Dans **Mes données personnelles** dans l'onglet **Messages** vous pouvez consulter vos données personnelles.

Vous voyez ici:

- vos données personnelles, comme votre nom, votre date de naissance et adresse légale
- les données personnelles de votre partenaire, comme son nom et sa date de naissance - si vous êtes marié, si vous vivez en cohabitation légale ou en cohabitation de fait
- vos coordonnées

Si vous avez un compte à vue ou un compte d'épargne classique, vous ne pouvez pas modifier vos données personnelles ici, mais vous pouvez les consulter. Si une modification de vos données personnelles est nécessaire, vous pouvez contacter votre agent bancaire.

Si vous avez un **compte à vue** ou un **compte start2bank**, vous pouvez ici **demander une modification** de vos données personnelles.



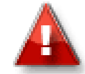
Astuce

Afin de modifier vos coordonnées, cliquez sur le bouton **Modifier les coordonnées** à droite en bas de l'écran.
Le menu **Mes coordonnées** s'ouvre. Si vous y cliquez sur le bouton **Annuler**, vous retournez à vos données personnelles.

demander une modification

1. Modifiez les données nécessaires dans les champs disponibles.
2. Cliquez sur **Confirmer**.
   Un écran apparaît avec les détails de votre demande, vous pouvez y vérifier les données introduites.

Si vous ne souhaitez pas encore modifier vos données personnelles, cliquez sur **Rétablir** pour revenir aux données de départ.



Attention

Veillez à ce que vous introduisiez toutes les données nécessaires correctement et complètement. De cette façon AXA Banque pourra traiter votre demande de manière correcte et aisée.

confirmer une demande de modification

L'écran récapitulatif vous montre un aperçu des données que vous avez introduites. Ici vous pouvez vérifier toutes les données avant d'envoyer la demande de modification.

Cliquez sur **Envoyer demande** pour envoyer définitivement la demande de modification de vos données personnelles.
Votre demande de modifier vos données personnelles est envoyée au siège administratif. Dans la zone de messages apparaît une confirmation que vous pouvez imprimer si vous le souhaitez.
Par e-mail vous recevez une confirmation que votre demande a été envoyée.

Si vous ne souhaitez pas encore confirmer la demande de modification:

- Pour modifier la demande, cliquez sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche de nouveau. Apportez les corrections nécessaires.
- Pour revenir aux données de départ, cliquez ensuite sur **Rétablir**.

imprimer la demande

Quand votre demande de modifier vos données personnelles a été envoyée au siège administratif, une confirmation que vous pouvez imprimer ou sauvegarder apparaît dans la zone de messages. Vous y voyez aussi de l'information sur le traitement de votre demande.

Si vous cliquez sur l'icône , vous avez deux options à la page suivante:

- **Imprimer** les données de votre demande en cliquant sur l'icône .
- Sauvegarder les données de votre demande comme **document PDF** en cliquant sur l'icône .

mes données produits

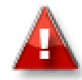
Dans le menu **Mes données produits** dans l'onglet **Messages** vous pouvez consulter vos données produits. Vous y trouvez une liste de vos numéros de compte actuels et des modifications possibles que vous pouvez demander pour votre compte à vue ou compte d'épargne start2bank. En bas de l'écran vous voyez aussi vos coordonnées.

Pour un **compte à vue start2bank** vous pouvez demander les modifications suivantes:

- Mes domiciliations
  - demander, modifier ou annuler une domiciliation classique
  - refuser l'encaissement par domiciliation européenne
- Mon agence
  - choisir une nouvelle agence bancaire AXA
- Mes cartes
  - remplacer une carte bancaire AXA
  - demander, activer ou remplacer une carte Visa
  - demande un nouveau code secret pour votre carte Visa
- Titulaires de comptes
  - ajouter ou supprimer un titulaire
- Passer chez AXA
  - demander une mobilité interbancaire
- Mon compte à vue start2bank
  - Clôturer votre compte à vue start2bank

Pour un **compte d'épargne start2bank** vous pouvez demander les modifications suivantes:

- Mon agence
  - choisir une nouvelle agence bancaire AXA
- Mon compte d'épargne start2bank
  - clôturer votre compte épargne start2bank
- Assurance accidents
  - ouvrir ou annuler une assurance accidents
- Titulaires de comptes
  - ajouter ou supprimer un titulaire



Attention

- Les champs avec * sont obligatoires. Veillez à ce que vous introduisiez toutes les données nécessaires correctement et complètement. De cette façon AXA Banque pourra traiter votre demande de manière correcte et aisée.
- Vous pouvez uniquement demander des modifications pour des e-accounts (compte à vue ou compte d'épargne start2bank), pas pour des comptes classiques.



Conseil

Afin de modifier vos coordonnées, cliquez sur le bouton **Modifier les coordonnées** à droite en bas de l'écran.
Le menu **Mes coordonnées** s'ouvre. Si vous y cliquez sur le bouton **Annuler**, vous retournez à vos données produits.

demander une modification

1 Complétez les champs suivants:

- **Numéro de compte**: si vous disposez de plusieurs numéros de compte, choisissez un numéro dans la liste déroulante.
- **Catégorie de la demande:** choisissez une catégorie dans la liste déroulante.
- **Objet de la demande:** choisissez une modification dans la liste déroulante.
- **Votre demande**: introduisez les détails de votre demande dans ce champ.

2 Cliquez sur **Confirmer.**
Un écran récapitulant apparaît avec tous les détails de votre demande, ici vous pouvez vérifier les données introduites.

Si vous ne souhaitez pas encore modifier vos données produits, cliquez sur **Effacer tout** pour revenir aux données de départ.

confirmer une demande de modification

L'écran récapitulatif vous montre un aperçu des données que vous avez introduites. Ici vous pouvez vérifier toutes les données avant d'envoyer la demande de modification.

Cliquez sur **Envoyer demande** pour envoyer définitivement la demande de modification.
Votre demande de modifier vos données produits est envoyée au siège administratif. Dans la zone de messages apparaît une confirmation que vous pouvez imprimer si vous le souhaitez.
Par e-mail vous recevez une confirmation que votre demande a été envoyée.

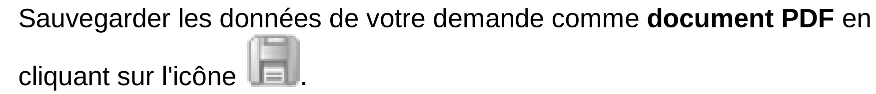
Si vous ne souhaitez pas encore confirmer la demande de modification:

- Pour modifier la demande, cliquez sur **Annuler**. La page de saisie s'affiche de nouveau. Apportez les corrections nécessaires.
- Pour revenir aux données de départ, cliquez ensuite sur **Effacer tout**.

imprimer la demande

Quand votre demande de modifier vos données produits a été envoyée au siège administratif, une confirmation que vous pouvez imprimer ou sauvegarder apparaît dans la zone de messages. Vous y voyez aussi de l'information sur le traitement de votre demande.

Si vous cliquez sur l'icône, vous avez deux options à la page suivante:

- **Imprimer** les données de votre demande en cliquant sur l'icône .
- Sauvegarder les données de votre demande comme **document PDF** en cliquant sur l'icône .

contacter mon agent bancaire

Dans le menu **Contacter mon agent bancaire** dans l'onglet **Messages** vous pouvez envoyer un message à votre agent bancaire AXA. Vous voyez ici les coordonnées de l'agence ou des agences où vous êtes client. En bas de l'écran vous voyez aussi vos propres coordonnées.



Attention

Veuillez uniquement utiliser cette fonctionnalité pour des questions commerciales ou des questions sur des produits et services d'AXA Banque.

envoyer un message

1. Si vous êtes client de plusieurs agences, choisissez le destinataire de votre message dans la liste déroulante Envoyer message à.
2. Introduisez l'objet de votre message dans le champ en dessous du destinataire.
3. Tapez votre message dans le champ vide en dessous de l'objet. Vous pouvez introduire au maximum 1024 caractères. En bas de l'écran vous voyez combien de caractères il vous reste ou combien de caractères vous avez introduit de trop (le compteur est alors au négatif).
4. Cliquez sur Confirmer.
   Dans la zone de messages apparaît une confirmation que vous pouvez imprimer si vous le souhaitez.
   Par e-mail vous recevez une confirmation que votre message a été envoyé.

Si vous ne souhaitez pas encore envoyer votre message, cliquez sur **Effacer tout**.



Astuce

Afin de modifier vos coordonnées, cliquez sur le bouton **Modifier les coordonnées** à droite en bas de l'écran.
Le menu **Mes coordonnées** s'ouvre. Si vous y cliquez sur le bouton **Annuler**, vous retournez à l'écran **Contacter mon agent bancaire**.

imprimer le message

Quand vous avez envoyé votre message à votre agent bancaire, une confirmation que vous pouvez imprimer ou sauvegarder apparaît dans la zone de messages.

Si vous cliquez sur l'icône , vous avez deux options à la page suivante:

- **Imprimer** les données de votre message en cliquant sur l'icône .
- Sauvegarder les données de votre message comme **document PDF** en cliquant sur l'icône .

imprimer

Pour imprimer des informations à partir de homebanking, vous procédez comme suit:

1. Vous cliquez sur l'icône  imprimer que vous trouvez en haut de la page.
   Un document PDF s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

2. Vous cliquez sur l'icône .
   Le document PDF est imprimé.

Vous ne réussissez pas à imprimer? Lisez la suite pour apprendre comment résoudre des problèmes d'impression.

l'impression du document PDF ou de la page ne démarre pas

Pour lancer l'impression d'un document PDF ou d'une page, vous cliquez sur l'icône  imprimer.

Dans certains cas l'impression du document ou de la page ne démarre pas et homebanking ne semble pas réagir.

Dans ces cas vous devez **cliquer une deuxième fois** sur l'icône. Le document ou la page sera alors imprimé.

Acrobat Reader ne fonctionne pas correctement

Pour pouvoir télécharger vos extraits de compte ou imprimer des pages au départ de homebanking, vous devez installer au minimum la version 8.0 de Adobe Reader sur votre ordinateur. Si vous ne réussissez pas à imprimer des documents, vous disposez probablement d'une version antérieure ou Acrobat Reader n'est le logiciel standard pour la gestion des documents PDF.

Il y a plusieurs solutions possibles:

vérifier vos paramètres dans Acrobat Reader

1. Ouvrez le logiciel Acrobat Reader et cliquez dans le menu Edition sur Préférences.
2. Dans la catégorie Internet sélectionnez l'option Afficher dans le navigateur.

vérifier si Acrobat Reader recherche automatiquement s'il y a des mises à jour

1. Ouvrez le logiciel Acrobat Reader et cliquez dans le menu **Edition** sur Préférences.
2. Dans la catégorie Générales vérifiez si l'option Rechercher les mises à jour est sélectionnée.
   Si cette option est sélectionnée, vous devez d'abord installer les mises à jour qui sont disponibles. Ensuite, vous pouvez télécharger vos extraits ou imprimer des pages.

3 Pour ne pas être interrompu chaque fois que vous lancez Adobe Reader, vous pouvez désactiver le contrôle automatique.
Dans la catégorie **Mises à jour** vous devez sélectionner l'option **Ne pas rechercher automatiquement les mises à jour critiques**.
Remarque: si vous ne trouvez pas la catégorie Mises à jour, vous travaillez avec une version qui ne pose pas ce problème.

ré-installer Acrobat Reader

Si Acrobat Reader ne fonctionne pas correctement ou si un autre logiciel s'est approprié l'extension, il est recommandé de ré-installer Acrobat Reader sur votre ordinateur.

1. Fermez tous les logiciels.
2. Ouvrez le Panneau de configuration (Control panel) via le menu Démarrer de Windows.
3. Double-cliquez sur Ajout/suppression de programmes.
4. Dans la liste, sélectionnez Acrobat Reader.
5. Cliquez sur le bouton Ajouter/Supprimer.
6. Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran et confirmez la suppression des fichiers partagés.
7. Redémarrez votre ordinateur.
8. Naviguez vers www.adobe.be pour télécharger et installer la dernière version.
9. Redémarrez votre ordinateur après l'installation.
10. Lancez Acrobat Reader via votre liste de programmes et acceptez l'accord de licence.
    Les paramètres corrects sont activés automatiquement.
    Vous pouvez maintenant télécharger vos extraits de compte ou imprimer des pages.

Si aucune des solutions proposées ne résout votre problème, n'hésitez pas à prendre contact avec nous. Nous essaierons de détecter avec vous la cause de votre problème.

questions relatives à homebanking?

site Internet

Vous avez des questions ou des remarques relatives à l'utilisation du homebanking? Consultez la rubrique Questions fréquentes (FAQ). Vous y trouverez les questions les plus fréquemment posées et leur réponse.

Contact Center

Pour poser votre question en ligne, remplissez le Formulaire d'Aide en ligne. Tentez d'y décrire votre problème de la façon la plus claire et la plus complète possible. Notre Contact Center répondra à votre e-mail dans les plus brefs délais.

Vous pouvez également nous joindre par téléphone au 03/286 66 55 (du lundi au vendredi de 8h à 17h30).